

ESTRATÉGIAS DE PROTEÇÃO DE FACE: UMA ANÁLISE DE ENTREVISTAS DO PROGRAMA CQC

Maria da Penha Pereira Lins (UFES)

penhalins@terra.com.br

Natalia Muniz Marchezi (UFES)

natalia_marchezi@hotmail.com

1. Para introduzir

A entrevista jornalística configura-se em um espaço ambíguo, onde pode existir tanto a cumplicidade quanto a polêmica. Espaço em que as faces dos participantes são expostas e ameaçadas. O quadro *Controle de Qualidade*, do Programa CQC (Custe o Que Custar), exibido semanalmente pela Rede Bandeirantes de Televisão, tem como objetivo confrontar a face de políticos, realizando perguntas que eles deveriam saber a resposta. Nesse jogo interacional, os entrevistados, quando não sabem responder a essas perguntas, utilizam estratégias de proteção de suas faces, visto que, como afirma Goffman (1967) todos os indivíduos têm o desejo de construir uma imagem positiva de si próprio.

Partindo desse pressuposto, neste artigo são observadas as diferentes estratégias de proteção de face utilizadas pelos entrevistados em situação de confronto. Para tanto, analisam-se entrevistas do quadro *Controle de Qualidade*, do programa CQC (Custe o Que Custar), a partir da noção de face, elaborada por Goffman (1980) e da Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1987).

2. A noção de face

Goffman (1985) define face como “o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico.” (p. 77). Sendo assim, para manter as relações sociais entre os interlocutores é importante ser amigável, cortês, discreto, solidário, educado, já que todos os indivíduos, em qualquer situação comunicativa, têm a necessidade de manter o valor positivo de suas faces.

Vale ressaltar que a face não se restringe ao interior ou à superfície do corpo de uma pessoa, mas é algo que se localiza nos eventos que

acontecem em um encontro e é manifestada somente quando estes eventos são interpretados. Desse modo, é impossível ter total controle da própria face, já que não se consegue controlar a interpretação que o outro fará do que é dito. Pode-se afirmar, portanto, que a face é algo que está fora do controle do indivíduo, pois ela é, efetivamente, construída no outro.

A partir do conceito de face de Goffman (1980), Brown e Levinson (1987) propõem uma dualidade para a noção de face, diferenciando face positiva e face negativa. A *face positiva* está relacionada à necessidade de aceitação do indivíduo, o desejo de ser aprovado, aceito, apreciado pelos parceiros da atividade comunicativa. Já a *face negativa* diz respeito ao desejo de autoafirmação, de não sofrer imposições e de ter liberdade de ação, estando assim relacionada à reserva de território pessoal e à necessidade de ser independente.

Em resumo, para Brown e Levinson (1987), face é algo em que há investimento emocional e que pode ser perdida, mantida ou intensificada e tem que ser constantemente cuidada numa interação. Desse modo, sempre há uma construção que exige medidas para a manutenção, preservação e salvação da face que foi construída.

3. *A Preservação e Ameaça às faces*

Por ser uma atividade puramente interacional, uma conversa exige a relação dentre, no mínimo, duas pessoas. Goffman (1980), que se dedicou aos estudos interacionais, afirma que, além de construir e manter sua face (*orientação defensiva*), todo indivíduo deve respeitar e não ameaçar a face do outro (*orientação protetora*). E, de acordo com Tavares (2007, p. 29),

poder e prestígio são fatores determinantes nesses casos, pois normalmente tem-se maior consideração por aqueles que são mais poderosos, e, marcando a bilateralidade do processo, o mais poderoso pode ser também o mais ameaçador.

É importante salientar que existirão práticas exclusivamente protetoras e práticas exclusivamente defensivas, ainda que, em geral, as duas tendam a coexistir, pois ao tentar salvar a face do outro é preciso estar atento para não perder a própria face e vice-versa.

Além das práticas defensivas e protetoras, também é necessário que os participantes de uma interação tenham tato, o que contribui na manutenção do processo interacional. O falante deve ser sensível às insi-

nuanças e estar disposto a aceitá-las, objetivando salvar e manter o equilíbrio da conversação.

É claro que os participantes, nem sempre fazem uso desses atributos, o que, evidentemente, prejudica a interação e contribui para que aconteçam novos atos que ameacem a sua face e a dos outros participantes. Marcuschi (1989, *apud* TAVARES, 2007, p. 284) apresenta um resumo de atos que ameaçam as faces:

1. **atos que ameaçam a face positiva do ouvinte:** desaprovação, insultos, acusações;
2. **atos que ameaçam a face negativa do ouvinte:** pedidos, ordens, elogios;
3. **atos que ameaçam a face positiva do falante:** auto-humilhação, auto-confissões;
4. **atos que ameaçam a face negativa do falante:** agradecimentos, escusas, aceitação de ofertas.

Para Brown e Levinson (1987), em um contexto interacional de mútua vulnerabilidade, qualquer participante tentará evitar esses atos de ameaça ou contornar a situação, através de estratégias de negociação da imagem, minimizando suas ameaças, caso as tenha cometido e salvando suas faces, caso tenha sofrido algum tipo de ameaça.

Segundo eles, o indivíduo pode cometer ou não uma ameaça. Quando o ato ameaçador acontece, este pode ocorrer de duas maneiras distintas: aberta ou fechada. No ato aberto, o indivíduo tem a intenção de cometer a ameaça, que pode acontecer com atenuantes ou sem atenuantes. Um ato sem atenuantes é uma ameaça da forma mais direta, clara e concisa possível. Nesse tipo de ato o falante não teme a reação do ouvinte.

Já um ato com atenuantes é aquele em que o falante demonstra que a ameaça não tem a intenção de prejudicar o ouvinte. O falante pode demonstrar isso através da *polidez positiva* ou da *polidez negativa*.

Nas estratégias de polidez positiva, o falante demonstra respeito e admiração pelo ouvinte. Já nas estratégias de polidez negativa, o falante evita ultrapassar os limites e respeita o território do ouvinte. De acordo com Tavares (2007) as estratégias de polidez negativa “são o coração do comportamento respeitoso de um indivíduo, assim como as estratégias de polidez positiva são o coração do comportamento familiar e brincalhão.” (p. 36)

As estratégias fechadas ou *polidez indireta*, o falante quer realizar uma ameaça, mas deseja não se comprometer. Para isso, realiza um ato

comunicativo de forma que não seja possível atribuir uma clara intenção para o ato. O falante age de forma indireta e deixa que o ouvinte interprete à sua maneira.

Vale ressaltar que a escolha de apenas uma dentre as cinco estratégias disponíveis não é feita de maneira aleatória. Segundo Tavares (2007, p. 38) “existem dois fatores básicos que influenciam a escolha de determinada estratégia de polidez: as vantagens que cada estratégia oferece e as circunstâncias sociais nas quais as estratégias são escolhidas.”

É importante frisar que a vontade de cometer um ato ameaçador é inversamente proporcional ao risco de se perder a imagem. Quanto maior o risco de perda da imagem, menor a vontade de se cometer um ato ameaçador.

4. O gênero entrevista

A entrevista deve ser considerada um gênero que pode ser realizado através de diversos domínios discursivos. Assim, temos a entrevista jornalística, a entrevista científica, que tem em comum uma forma característica, que se apresenta numa estrutura marcada por perguntas e respostas.

A entrevista jornalística configura-se em um espaço ambíguo, onde existe a cumplicidade e a polêmica. Espaço em que as faces dos participantes são expostas e ameaçadas, já que o entrevistador-jornalista tem sua face sempre exposta e se não confrontar o entrevistado, terá sua imagem ameaçada como jornalista. Em contrapartida, se realizar a ameaça também se expõe à reação por parte do entrevistado. Assim, a entrevista constitui-se, sem dúvida, em um excelente objeto de análise.

5. Análise do corpus

Para verificar as hipóteses levantadas, uma das entrevistas selecionadas, foi a do dia 09/03/2009 do quadro *Controle de Qualidade* do Programa CQC (Custe o Que Custar), exibido semanalmente pela Rede Bandeirantes de Televisão. As entrevistas são caracterizadas por forte caráter humorístico, além disso, essas entrevistas objetivam verificar se os políticos estão ou não bem informados a respeito de assuntos diversos. Como representantes do povo e como pressuposto para que seja possível

cumprir esse papel, segundo as entrevistas do CQC, os políticos precisam estar bem-informados.

Apesar de apresentarem uma configuração diferente – como veremos – e estarem associadas ao humor, as entrevistas do CQC também se propõem a averiguar a “qualidade” das considerações dos políticos acerca dos acontecimentos relevantes de nosso país, colocando em xeque o grau de compartilhamento de informações necessárias para qualquer consideração a respeito. Essa inferência é corroborada pela informação apresentada, logo no início das enquetes, pelo integrante do programa Danilo Gentili, sobre a importância de se estar bem informado para desempenhar um bom papel na condição de representante do povo, no Congresso:

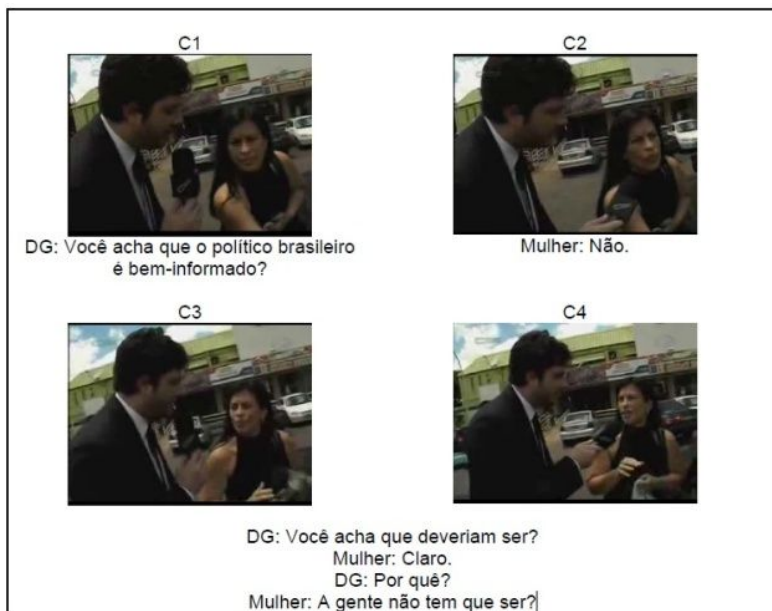
Para governar um país é preciso estar, no mínimo, bem informado. Afinal, são eles, os políticos, que tomam decisões que afetam as nossas vidas todos os dias. Mas isso é notícia velha; acho que todo mundo já sabia disso, né?

(...) Será que nossos políticos leem jornais? Será que eles têm informações suficientes para interpretar os fatos relevantes que acontecem ao seu redor? Eu espero que sim. E você?

(Danilo Gentili, na abertura do CQC de 09/03/2009)

Conforme se verifica acima, essas perguntas retóricas já pressupõem uma resposta negativa, confirmando o estereótipo de que os políticos não são bem informados. Ou seja, existe uma pré-construção de face. Além disso, tais políticos, quando considerados desinformados, passam a ser ridicularizados, tendo em vista que não possuem o conhecimento adequado para a posição que ocupam.

Ainda na introdução do quadro, partindo do pressuposto de que os políticos não são bem informados, o apresentador, nesse caso, Danilo Gentili, vai às ruas perguntar se as pessoas consideram necessário aos políticos estarem bem informados e se eles se mantêm bem informados. As respostas são positivas ao primeiro questionamento e negativas ao segundo, o que reafirma, mais uma vez, a construção de uma imagem negativa. Dessa forma, como dissemos, há a pressuposição, baseada no estereótipo que permeia todo o quadro, de que os políticos brasileiros não são bem informados e, portanto, não estão, de fato, preparados satisfatoriamente para o exercício de seus cargos. Esse estereótipo social, segundo o qual os políticos são desinformados, é a mola propulsora para que determinados efeitos discursivos sejam produzidos.



Quadro 1: “Você acha que os políticos são bem informados?” (09/03/2009)

Após a vinheta, no início das entrevistas do CQC, somos lembrados (ou informados imediatamente) de um fato ocorrido durante a semana em que as entrevistas são realizadas, como se pode verificar nas quatro primeiras cenas da sequência a seguir:



Quadro 2: “Onde fica Guantánamo?” (09/03/2009)

Com o objetivo de contextualizar o telespectador, nas cenas iniciais, Danilo Gentili informa aos telespectadores o conteúdo da notícia que será base do questionamento sobre onde fica a cidade de Guantánamo.

Vale lembrar que o foco desse artigo são as estratégias de proteção de face utilizadas pelos políticos quando se encontram em situação de confronto. Desse modo, os diversos outros recursos discursivos que aparecem na entrevista selecionada não são contemplados neste artigo.

O primeiro político (e único a ser analisado neste artigo) a ser entrevistado pelo Danilo Gentili foi o deputado federal Paulo Piau que, diante da primeira pergunta (“*o senhor acha que um político, pra executar seu trabalho, de forma mais eficaz, precisa tá bem informado?*”), com a finalidade de proteger sua própria face, responde afirmativamente à questão, com serenidade e sobriedade, características tipicamente atribuídas aos que demonstram domínio de um dado assunto.



DG: o senhor acha que um político, pra executar seu trabalho, de forma mais eficaz, precisa tá bem informado?



PP: Claro. Quem tá aqui... [som: “clique” do acender de uma luminária]



...na área federal, tá cuidando das coisas do Brasil; e as coisas do Brasil com o exterior, evidentemente.

Em C30, ao responder que “*É uma questão de pegar, né, os livros e pesquisar e evidentemente saber onde é que fica, né?*”), o deputado afirma que estar bem informado é, evidentemente, uma prática simples, que requer apenas “pegar os livros e pesquisar”, o que vai de encontro com a sua resposta (C40) à pergunta “*E onde é que fica?*” (C39), segundo a qual a base Guantánamo se localiza, “evidentemente”, nos EUA e não em Cuba, real endereço da base.



PP: É uma questão de pegar, né, os livros e pesquisar e evidentemente saber onde é que fica, né?



DG: e onde é que fica?

Nas cenas seguintes (C41 e C42) a face do deputado é totalmente desconstruída através da utilização de recursos gráficos (corda de violão quebrando; vozes falando nã::o; martelo atingindo seu rosto), ratificando a construção de uma imagem negativa, de que os políticos não são informados, realizada pelo programa antes do início das entrevistas. Desse modo, o deputado se contradiz, visto que no início da entrevista, como estratégia de construção de uma imagem positiva, afirma que é necessário ao político estar bem informado, mas não demonstra isso ao responder erroneamente quando perguntado sobre a localização de Guantánamo.



PP: Nos Estados Unidos, evidentemente.

[som 1: corda de violão quebrando]

[som 1: corda de violão quebrando + som 2: vozes falando: "nã::o"]

6. Considerações finais

A partir da análise realizada foi possível observar que nas entrevistas do quadro *Controle de Qualidade*, do Programa CQC (Custe o Que Custar), exibido pela Rede Bandeirantes, o entrevistador, nesse caso Danilo Gentili, busca, através do confronto, ratificar a imagem negativa, de que os políticos são mal informados, pré-construída nas cenas iniciais do quadro.

Foi possível perceber também que os políticos fazem uso de estratégias de construção de suas faces, mas ao não demonstrarem conhecimento da resposta, acabam provando que, de fato, não têm informação necessária ao exercício de sua profissão.

As entrevistas, por se constituírem, nesse caso, em espaço de confronto, apresentam um equilíbrio muito frágil. O entrevistador está a todo o momento ameaçando a face do entrevistado com o intuito de “desmascará-lo”. Para atenuar tais ameaças, o entrevistado utiliza estratégias de construção de face, que, algumas vezes, não provocam o efeito desejado, já que sua resposta pode desconstruir totalmente a

imagem de político bem informado e, assim, ratificar a pré-construção de pessoas mal informadas, atribuída pelo entrevistador antes do início das entrevistas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Maria Lúcia da Cunha Victório de Oliveira; FÁVERO, Leonor Lopes. Os processos de representação da imagem pública nas entrevistas. In: PRETI, Dino (Org.). *Estudos de língua falada: variações e confrontos*. Projetos Paralelos – NURC/SP. 3. ed. São Paulo: Humanitas, 2006.

BROWN, Gillian; YULE, George. *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1983.

BROWN, Penélope; LEVINSON, Stephen C. *Politeness some universals in language usage*. London: Cambridge, 1987.

GOFFMAN, Erving. *A representação do eu na vida cotidiana*. Trad. Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 1985.

_____. A elaboração da face: uma análise dos elementos rituais na interação social. In: FIGUEIRA, Sérgio Augusto (Org.). *Psicanálise e ciências sociais*. Rio de Janeiro: Francisco Alves. 1980, p. 76.

HOFFNAGEL, Judith Chambliss. Entrevista: uma conversa controlada. In: DIONÍSIO, Ângela Paiva; MACHADO, Anna Raquel; BEZERRA, Maria Auxiliadora (Orgs.). *Gêneros textuais e ensino*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002, p. 180.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, Ângela Paiva, MACHADO, Anna Rachel, BEZERRA, Maria Auxiliadora (Orgs.). *Gêneros textuais e ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002, p. 19.

_____. *Produção textual, análise de gêneros e compreensão*. São Paulo: Parábola, 2008.

MEDINA, Cremilda de Araújo. *Entrevista: o diálogo possível*. 2. ed. São Paulo: Ática, 1990.

TAVARES, Roseanne Rocha. *A negociação da imagem na pragmática: por uma visão sociointeracionista da linguagem*. Maceió. Edufal, 2007.