

Um possível olhar: em busca da identidade nos modos sociais e afetivos do dizer

Recebido 17, jan. 2005/Aprovado 17, mar. 2005

Victoria Wilson

Resumo

O presente artigo trata dos processos de elaboração de face e identidade de indivíduos quando se encontram diante de situações de confronto, no contexto da reclamação, considerando este ato de fala em sua natureza expressiva. Investiga o modo como os reclamantes lidam com os sentimentos negativos que emergem desta situação e (se) representam (em) suas práticas afetivas.

Palavras-chave: *reclamação; face; identidade; afeto; polidez*

O pesquisador que se interessa pela condição humana é aquele que se afasta dos modelos de análise formalista e se envereda nos processos interativos do discurso. Nesse caso, as análises, além de descritivas, procuram ser explicativas e quem sabe interpretativas em relação ao que há de social e afetivo na língua e que possa refletir e lidar com o humano.

Este trabalho tem origem na tese de doutorado – *A manifestação de afeto em cartas de reclamação* – defendida na Pontifícia Universidade Católica (PUC-Rio), em 2000, sob a orientação da Prof^a Dr^a Maria do Carmo Leite de Oliveira. No entanto, aqui ultrapasso os limites da tese, situando a pesquisa com reclamação, polidez e afeto no interior dos estudos lingüísticos e no âmago de minhas reflexões como professora e pesquisadora.

Conforme Bakhtin (1895-1975), cujas publicações no Brasil datam do final dos anos setenta e início dos 80, duas tendências marcaram os estudos lingüísticos: uma pautada no que ele denomina “subjetivismo idealista” e outra no “objetivismo abstrato”. A primeira tem suas raízes no Idealismo Romântico e enfatiza o ato criador e individual da linguagem; a segunda ancora-se na filosofia cartesiana e persegue o modelo de identidade normativa no que se refere à língua; procura as leis lingüísticas, considerando-as imanentes e específicas, independentes do domínio ideológico e opostas a todo ato individual, distinguindo-se aí Saussure e Chomsky.

Para Bakhtin, no entanto, nem uma nem outra tendência compreende o fenômeno lingüístico em sua totalidade, porque ambas se afastam da história e das ideologias, de um lado, e de outro, das relações entre as enunciações e das enunciações como produto da interação verbal.

O autor propõe uma síntese dialética entre as duas orientações, uma vez que entende que a língua vive e evolui historicamente na comunicação verbal concreta, não no sistema lingüístico abstrato das formas da língua nem no psiquismo individual dos falantes (BAKHTIN, 1988, p. 124).

É o sentido bakhtiniano de enunciação como produto da interação social, quer se trate de um ato de fala determinado pela situação imediata ou pelo contexto mais amplo que constitui o conjunto das condições de vida de uma determinada comunidade lingüística, que passo a compreender o fenômeno lingüístico, isto é, a língua e o discurso, pois entre eles também as fronteiras são fluidas e contínuas (BAKHTIN, 1988, p. 120).

Desde William Labov (1963), introdutor da sociolingüística, ou melhor, desde Meillet (1866-1936), contemporâneo e discípulo de Saussure, que se origina o conflito entre uma abordagem funcional e social da língua e uma abordagem formal. Embora Saussure (1916) fizesse alusão ao caráter social da língua, designando-a como instituição social, fruto da coletividade, na verdade, postulava o autor do *Cours* que “a lingüística

tem por único e verdadeiro objeto a língua considerada em si mesma e por si mesma". Os estudos lingüísticos, desde então, debruçavam-se sobre os aspectos formais da língua, entendendo-a como sistema homogêneo e estável, isto é, uma entidade autônoma e desvinculada da realidade. O aspecto formalista (racionalista e objetivista) desenvolveu-se nas pesquisas lingüísticas, ganhando destaque com Noam Chomsky (1957), que, apesar de ter chamado a atenção para a performance (desempenho), propunha o estudo da competência lingüística, objetivando o falante-ouvinte ideal, pertencente a uma comunidade lingüisticamente homogênea, enfatizando a forma em detrimento do uso da língua e de todas as questões que envolvessem a compreensão humana. Em ambos os casos, predomina o paradigma formal, em que a condição humana ou é omitida ou é idealizada, e a língua é descorporificada.

Ao desenvolver modelos de análise, conhecidos como sociolingüística variacionista, para dar conta das variáveis lingüísticas, causadoras de variação e mudança, os estudos de Labov recolocaram em cena toda a sorte de fatores externos que atuam sobre a língua. Seus estudos sobre o inglês vernáculo, por exemplo, derrubaram a tese do *déficit lingüístico* relacionado ao fracasso escolar de estudantes negros do Harlem, em Nova York, como também revelaram que mudanças lingüísticas estavam relacionadas a determinadas situações sociais, à faixa etária, poder e afirmação de identidade social, no caso do estudo sobre o inglês falado na ilha de Martha's Vineyard.

Os estudos sociolingüísticos vêm ganhando espaço cada vez maior. No Brasil, são inúmeros os grupos de pesquisa em torno da sociolingüística variacionista. No entanto, apesar de trazerem à tona fatores sociais associados à linguagem e da vasta contribuição aos fenômenos de variação e mudança, os estudos variacionistas prendem-se, muitas vezes, a um modelo de análise descritivo e pouco interpretativo no que se refere à condição humana.

É no final da década de sessenta e início dos anos setenta, que surge o movimento etnometodológico, na sociologia, cuja abordagem de natureza interpretativa das práticas e rotinas sociais acabou por provocar uma ruptura com o paradigma formalista e normativo. A etnometodologia visa à descrição e à explicação das atividades cotidianas (crenças e comportamentos) dos atores sociais e dos métodos (ou etnométodos) que esses atores utilizam no seu dia-a-dia e que regem as relações sociais que eles mantêm entre si. Originados da etnometodologia, desenvolveram-se estudos sobre a conversação humana com metodologia própria e outros estudos orientados para o uso e o funcionamento da linguagem no contexto do cotidiano: é a etnolingüística de John Gumperz e Harvey Sacks, cujos estudos centrados no comportamento verbal num determina-

do contexto de interação forneceram a compreensão de como as pessoas compartilham o conhecimento gramatical de uma língua. Esses estudos também acabaram desembocando em estudos avançados da Análise da Conversação (Sacks e Schegloff).

A perspectiva sociolinguística de Gumperz está ancorada na noção de que a língua é um sistema simbólico construído social e culturalmente de modo que tal sistema pode refletir tanto os níveis macro dos significados sociais (identidade social/coletiva; diferença de *status*), mas também o nível micro desses significados (quem somos, o que desejamos comunicar, como sabemos fazer isso, quer dizer, a competência comunicativa).

A pesquisa de Gumperz, associada aos estudos antropológicos de Erving Goffman (1980), formaram o arcabouço de uma vertente da sociolinguística, a sociolinguística interacional. O trabalho de Goffman está centrado na interação social e é a partir dessa interação que ele estabelece o conceito de *self*, isto é, construção pública da face (auto-imagem). Desse trabalho resulta a teoria da polidez, elaborada por Brown e Levinson (1987), que vem sendo amplamente desenvolvida e difundida em trabalhos na sociolinguística interacional. Essa teoria amplia as noções de face, introduzindo os conceitos de face positiva e face negativa como mecanismos sociais partilhados e negociados pelos indivíduos em diversas situações do cotidiano. Em todos os casos, a noção de face está intimamente relacionada ao micro-contexto como também ao contexto cultural e social mais amplo em que ocorre a interação.

Enfim, são essas atividades verbais, construídas na interação entre os participantes ou na interação do locutor com seu próprio texto ou discurso, de que a sociolinguística interacional vem se ocupando. Como bem esclarece Martine (1989, p. 239), "a contextualização ou situacionalidade do discurso não é apenas no espaço físico ou geográfico, mas é também no contexto cultural (das crenças, valores e sistemas de referência), no contexto social (das expectativas e pressuposições partilhadas), no contexto cognitivo (do ajuste de imagens ou esquemas)". Nesse sentido, a sociolinguística interacional aproxima-se da pragmática no que concerne à perspectiva funcional da língua, isto é, aos fatores extralinguísticos e ao que se denomina por competência pragmática, todo esse conjunto concorrendo na estruturação e no uso que os falantes fazem da língua nos contextos em que atuam.

Se o modelo estrutural/formal repousa no princípio de que a língua é um sistema de signos autônomo, o modelo funcional e interacional, ao recuperar as dimensões da fala e do desempenho linguístico, desenvolve, paralelamente à competência linguística, a competência comunicativa e pragmática.

Paralelamente aos estudos de uso lingüístico desenvolvidos no âmbito da sociolingüística, sociolingüística interacional, pragmática e até mesmo da lingüística aplicada, o paradigma funcional é contemplado em vários ramos da teoria funcional ou funcionalismo, cuja ênfase está voltada para a *função* que a forma lingüística desempenha no discurso e na gramática. Embora haja vários tipos de funcionalismo, todos eles compartilham a idéia comum de que a língua não é um objeto autônomo, independente da situação de uso e das intenções comunicativas. No entanto, a metodologia funcionalista não só varia de uma linha para outra como também se distingue das demais áreas da lingüística mencionadas até aqui.

Por outro lado, até bem pouco tempo, os estudos da função expressiva ou emotiva ficavam circunscritos ao domínio do fenômeno literário. No entanto, os avanços das pesquisas lingüísticas, na área do discurso, em situações reais de comunicação, demonstraram que a função expressiva recobre todo e qualquer fenômeno lingüístico, seja ele literário ou não.

Para desenvolver a hipótese de que a função expressiva permeia toda a linguagem e de que a expressão de afeto é um modo de dizer, além de um modo de construção de identidade social, recorro aos conceitos sobre afeto e cultura desenvolvidos nas áreas da antropologia e sociologia e explorados na vertente lingüística da sociolingüística interacional como suporte teórico necessário para a reflexão acerca das relações entre cultura, afeto ou emoção e a construção de identidade. Segundo a perspectiva antropológica e sociológica, o afeto, assim como a língua e a cultura, não se caracteriza como entidade pré-existente à condição humana, mas é construído na interação.

Sob a perspectiva da sociolingüística interacional, o afeto é compreendido como fenômeno construído na interação e no discurso, isto é, como fenômeno que tanto regula as ações sociais como é por elas regulado (Abu-Lughod, L. e Lutz, C., 1990); que está centrado em relações em cujas práticas e discursos se estruturam e de onde emana o seu significado, ou seja, como discurso emocional que flui pela ação humana e só causa impacto na vida social porque é produzido nas relações.

A partir dessa perspectiva, entendo que no processo enunciativo, ou nas enunciações, segundo Bakhtin (1979), as expressões lingüísticas ao mesmo tempo em que reproduzem experiências internas, subjetivas e práticas discursivas pré-existentes no estoque das atividades humanas rotineiras, atuam como instrumentos no sentido performativo do termo introduzido por Austin, isto é, como ações significativas sobre o real ou como fatores responsáveis pela orientação afetiva (OCHS; SCHIEFFELIN, 1989).

Portanto, o estudo do fenômeno afetivo insere-se numa atividade dialética e dinâmica:

[...] é relativamente difícil impor padrões rígidos à interação face a face. Sejam quais forem os padrões que se introduza terão de ser continuamente modificados devido ao intercâmbio extremamente variado e sutil de significados subjetivos que têm lugar. [...]

(Por outro lado), embora seja relativamente difícil impor padrões rígidos à interação face a face, desde o início esta já é padronizada se ocorre dentro da rotina da vida cotidiana (BERGER; LUCKMANN, 2002, p. 48-49).

Como se pode notar, estudar uma faceta da condição humana num contexto específico requer um aparato teórico-metodológico capaz de abrigar manifestações verbais de toda ordem que emergem das e nas interações que se estabelecem entre os participantes e delas extrair o que de fato há de humano: onde o homem toca a linguagem e a linguagem, o homem.

Por isso, o interesse por questões relacionadas ao social, afetivo e subjetivo (construção de identidade/face) emerge no sentido atribuído por Fairclough (2001) em relação às práticas sociais: *as convenções podem ser reproduzidas normativamente ou reproduzidas criativamente i.e., combinadas de distintas formas para atender às constantes demandas da situação social.*

É o modo como nós, humanos, construímos nossa identidade nas práticas discursivas o foco de minha investigação, a saber: (a) como a gramática e o discurso produzem o social, o identitário e o afetivo, ou seja, as atividades rotineiras e interacionais dos humanos, ao mesmo tempo em que são por eles produzidos; (b) em que medida os humanos ou atores sociais reproduzem as convenções sociais por meio de práticas discursivas padronizadas, ou (c) inversamente, em que medida são capazes de transformar as práticas sociais por meio das práticas discursivas.

Essas reflexões, sem dúvida, apóiam-se em pressupostos filosóficos e epistemológicos diversos, conforme demonstrei, porém, complementares. Aposto, apesar de todas as dificuldades que essa prática envolve, no que há de complementar e relacional nesses estudos para contribuir de algum modo para o avanço dos estudos no âmbito do discurso; para a reavaliação constante das relações entre língua e discurso que possam ter algum alcance no âmbito do ensino (como vários estudos já vêm orientando as novas práticas pedagógicas). E aposto, acima de tudo, na elaboração de uma metodologia que possa dar conta de forma articulada e coerente das atividades do homem que desembocam na e formam a linguagem.

Uma coisa é certa: não estamos lidando com terra firme. O solo é fértil, sem dúvida, mas a natureza é dinâmica, ora

mutável e instável, ora estável e enrijecida. Portanto, os caminhos metodológicos devem ser permeáveis ao fluxo da natureza humana, devem acompanhar a trajetória muitas vezes assimétrica que permeiam as atividades e as relações entre os humanos, porém, devem procurar a adequação teórico-metodológica coerente com os propósitos da pesquisa.

Trata-se, finalmente, como nas palavras de Rajagopalan (2002, p. 94), de assumir uma postura e uma concepção ético-política com e pela linguagem.

Uma vez que o *corpus* examinado no trabalho em questão é composto de cartas¹ de reclamação de clientes – proprietários de imóveis residenciais pertencentes à classe média e média alta de uma região metropolitana – dirigidas a uma empresa do ramo da construção civil, tomei a perspectiva do reclamante e as estratégias de produção discursiva inseridas num contexto do tipo organizacional.

A pesquisa realizada com base nesse material demonstrou a existência de certas regularidades estruturais e pragmáticas na prática discursiva empregada pelos reclamantes nessa situação. Observando-se os índices de afeto e as estratégias de polidez, relacionadas com a cultura, pôde-se desenvolver uma categorização afetiva de acordo com o tipo e o grau de afeto evidenciado nas cartas. Sob essa ótica, a manifestação de afeto caracteriza-se como um tipo de ação, dentre outras, e pode definir o comportamento dos indivíduos numa interação particular.

O complexo de sentimentos negativos evidenciado nas cartas aponta para diferentes condutas dos sujeitos nos contextos de reclamação, já que toda reclamação envolve a expressão de insatisfação. Então, que significado adquirem as emoções na comunicação ou nesse tipo de comunicação particular? Como os indivíduos, na condição de reclamantes, constroem suas emoções no discurso? Como, por meio do tipo de afeto expresso, se pode chegar aos processos de construção de identidade?

Vale destacar que contextos de confrontação como o da reclamação podem afetar o que Goffman define por equilíbrio ritual na relação cooperativa ou recíproca entre os participantes. Contextos de confrontação colocam em risco a auto-imagem dos participantes, isto é, a face. Face “é o valor social positivo que uma pessoa reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha adotada por ela durante um contato específico ... face é uma imagem do self delineada em termos de atributos sociais aprovados” (GOFFMAN, 1980, p. 77).

Toda vez que a auto-imagem dos reclamantes ficar comprometida, estes se esforçarão por mantê-la de várias formas: negando-a, dissimulando-a, negociando-a. Isso significa dizer que, em toda interação, os indivíduos preocupam-se com a sua

¹ As cartas analisadas encontram-se no final do artigo, como anexo.

face e com a face do outro e procuram manter todo o equilíbrio possível. Para isso, elaboram estratégias de polidez positiva e negativa com e por meio dessas práticas discursivas. No entanto, quando os reclamantes percebem que não têm nada a perder, que não há cooperação e reciprocidade na interação, então a preocupação com a face/imagem social é substituída por outras formas de dizer: as estratégias de polidez cedem lugar às de impolidez; a atenuação das emoções fortes transforma-se na declaração aberta de hostilidade, por exemplo.

Na primeira carta podemos identificar um reclamante que opta por um discurso formal do tipo burocrático, omitindo qualquer manifestação explícita de afeto, o que caracteriza uma atitude de não confrontação e adequação (conformidade) a um modelo convencional/institucional. Adotada como meio ou estratégia para a garantia da execução dos serviços, essa prática discursiva do reclamante significa: o desejo de reparação do dano e do sucesso da reclamação.

Signorini (1998, p. 150), ao relacionar identificação social com legitimidade na comunicação, destaca que o sucesso em contextos institucionais depende do engajamento da linguagem à prática e às normas nesses contextos. Como há contextos que requerem afeto despersonalizado – e o contexto institucional/organizacional assim se caracteriza –, o discurso “neutro” e impessoal se ajusta a essa prática, em consonância com o tipo de relação que se apresenta: uma relação sem vínculos pessoais cuja expressão de emoção “deve” ser evitada.

A segunda carta corresponde a modelos encontrados em nosso *corpus* cuja manifestação de afeto oscila entre a expressão de sentimentos negativos e a sua mitigação. Ao proceder dessa forma, o reclamante atenua o impacto da ofensa por meio de estratégias de polidez positiva e negativa, tais como pedidos de desculpas, elogios e expressões afetivas de caráter ambivalente. Tais recursos orientam-se a favor da manutenção de uma auto-imagem ou face ou ainda do próprio equilíbrio da interação, mesmo que isso signifique um custo em relação à construção da auto-imagem (identidade).

Segundo Goffman (1980), o efeito combinado da regra de auto-respeito e da regra da consideração é a tendência a se conduzir durante um encontro de forma a manter tanto a própria face quanto a face dos outros participantes. Práticas discursivas dessa natureza ajustam-se ao princípio auto-regulador em que ameaças à face são evitadas ou atenuadas; o reclamante, nesse caso, toma para si a responsabilidade de conduzir o fluxo dos eventos, combinando regras de auto-respeito e consideração, com a intenção de manter o equilíbrio (face) nas relações. Com o fim de convencer o reclamado a responder satisfatoriamente às reivindicações solicitadas, reclamantes como esse, ao alternarem atitudes fortes a fracas em termos de hostilidade, agem em prol

do êxito da negociação. Para esses, a manifestação de sentimentos negativos pode colocar em risco a legitimidade da reclamação e, conseqüentemente, sua aceitabilidade. Assim, mantém-se a interação num nível de preservação mútua das faces para que a qualidade da interação e o sucesso da negociação sejam preservados (mesmo que se trabalhe com a ilusão da possibilidade).

Quanto ao reclamante do exemplo,³ este representa um grupo cuja orientação afetiva está voltada para a expressão aberta de hostilidade nas reclamações dirigidas à empresa. A opção pela confrontação direta é resultado de negociações anteriores que foram frustradas, devido a diversos fatores relacionados, seja à qualidade do atendimento, seja à qualidade dos serviços prestados. Os conflitos emocionais não emergem simplesmente dos estados internos dos sujeitos, mas dos contextos sociais onde foram e são construídos. Se toda pessoa, como postula Goffman, tende a experimentar uma resposta emocional à face que lhe é proporcionada, a expressão de sentimentos ofensivos é a resposta potencial que pode emergir em contextos onde a preocupação com a face não é recíproca.

Ameaças e expressão de insatisfação, quando explícitas, são sinais evidentes, na perspectiva do reclamante, de que não houve reciprocidade/cooperação por parte da empresa no cumprimento de suas obrigações com o cliente. Na ruptura de uma ordem contratual, abre-se uma brecha para violações de outras ordens. Nesse caso, o perfil do reclamante que se delineia apresenta-se abertamente comprometido com os aspectos pragmáticos: a conquista de seus objetivos. A legitimidade da reclamação repousa na elaboração de um código próprio (lingüístico e pragmático), que instaura uma nova ordem e não corresponde necessariamente às convenções já estabelecidas no contexto. Num país cujas leis de defesa do consumidor ainda são pouco respeitadas, zelar/salvar o patrimônio (a casa é um bem simbólico carregado de valores afetivos), significa, nesse contexto, zelar pela dignidade e auto-estima, mesmo que às custas de uma negociação conflituosa. Auto-estima e dignidade, neste contexto, assemelham-se ou confundem-se com os processos de elaboração de face e identidade.

Nos três modelos de cartas citados, pode-se notar que todos os reclamantes têm o mesmo objetivo: serem bem sucedidos em suas negociações. Para atingirem esse objetivo comum, porém, cada qual utilizou-se de uma prática discursiva, na tentativa de: (a) ajustar-se a modelos pré-existentes (cartas formais/institucionais); (b) criar formas estratégicas de manipulação afetiva, mesclando à expressão de insatisfação, estratégias de polidez para salvar a face; (c) elaborar/instaurar outras regras, outro código, outra conduta (lingüística, discursiva, moral, afetiva) de acordo com o tipo de interação.

Cada tipo de manifestação afetiva recebeu uma classificação, respectivamente, determinada: (a) **pseudo-neutralidade** (pseudo, pois, na verdade, não existe discurso neutro; a formalidade "neutraliza", dissimula os diversos graus de insatisfação); (b) **ambivalência afetiva** (cientes da vulnerabilidade da face, os reclamantes oscilam entre a expressão de sentimentos negativos e positivos); (c) **hostilidade** (expressão aberta da insatisfação, em atitude de confrontação, com explicitação direta do conflito).

A identidade, nesse sentido, não é nem homogênea nem estável, tampouco única. Define-se em função das situações comunicativas; constrói-se como *processo de subjetivação*, conforme denominação de Signorini. E, nesse aspecto, estudos sobre face e afeto podem contribuir de forma relevante e produtiva para se repensar a noção de sujeito/subjetividade e identidade no âmbito da lingüística.

Dos estudos sobre afeto, concluímos que aspectos cognitivos e afetivos não estão dissociados, ao contrário, o afeto é uma forma de conhecimento e está presente em todos os níveis de relação (pessoais, íntimas, institucionais/formais) e pode ser alvo de estudo em diferentes áreas do saber. Pode-se, inclusive, constatar como a dimensão afetiva sugere, informa, aponta caminhos e orienta a interação. Resultado das experiências humanas e mediada pela linguagem, a expressão de emoções está relacionada a aspectos culturais e sociais, seja pela reprodução de modelos já existentes, seja pela construção de outras práticas, na busca de afirmação e formação de identidade(s).

Abstract

This paper is concerned with complaints in the context of letters of customers in the field of civil architecture. Assuming that complaint is an act of an expressive nature that implies unpleasant emotions (often thought of as 'taboos') the findings demonstrated how these specific customers manages these negative feelings.

Keywords: complaint; face; identity; friendship; politeness.

Referências

- BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. In: _____. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2000. p. 277-326
- _____. *Marxismo e filosofia da linguagem*. São Paulo: HUCITEC, 1988.
- BAMBERG, M. Emotion talk(s). the role of perspective in construction of emotions. In: NIEMEIER, S.; DIRVEN, R. (Ed). *The language of emotions: conceptualization, expression and theoretical foundation*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 1999.
- BARBOSA, L: *O jeitinho brasileiro: a arte de ser mais igual que os outros*. Rio de Janeiro: Campos, 1992.
- BERGER, P.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BESNIER, N. Language and affect. *Annual Rev. Antropology*, [S.l.], p.419-51, 1990.
- BROWN, P.; LEVINSON, S: *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- BURKITT, I. Social relationships and emotions. *Sociology*, [S.l.], v. 31, n. 1, p. 37-99, 1997.
- CERBINO, V. W. C *A manifestação de afeto em cartas de reclamação*. Tese (Doutorado). Rio de Janeiro: Departamento de Letras da PUC-Rio, 2000.
- FAIRCLOUGH, Norman. *Discurso e mudança social*. Brasília: Ed. da UNB, 2001.
- GOFFMANN, E. A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (Org.). *Psicanálise e ciências sociais*. Trad. I. Russo. Rio de Janeiro: F. Alves, 1980. p.76-114.
- _____. *A representação do EU na vida cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 1975.
- _____. Footing. In: _____. *Forms in talk*. Philadelphia: Univ. of Pennsylvania Press, 1981.
- _____. *Frame analysis*. New York: Harper and Row, 1974.
- _____. *Interacionl ritual: essays on face to face behavior*. New York: Pautton, 1967.
- GUMPERZ, John J. *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1982.
- HOLANDA, Sérgio Buarque de. *Raízes do Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.
- LAKOFF, G.; JOHNSON, M. *Metáforas da vida cotidiana*. São Paulo: EDUC: Mercado de Letras, 2002.

- LUTZ, C.; ABU-LUGHOD, L. (Ed.). *Language and the politics of emotion*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.
- MARCONDES, Danilo. *Filosofia, linguagem e comunicação*. São Paulo: Cortez, 1992.
- MARKUS, H. R.; KITAYAMA, S. Culture and self: implications for cognition, emotion and motivation. *Psychological Rev.*, [S.l.], v. 96, n. 2, p. 224-251, 1991.
- MARTINE, L. C. Análise da constituição e reprodução no discurso médico-paciente: uma abordagem sociolinguística interacional. In: TARALLO, F. (Org.). *Fotografias sociolinguísticas*. Campinas, SP: Poentes, 1989. p. 239-268.
- MAUSS, M: A expressão obrigatória dos sentimentos. In: FIGUEIRA, S. A. (org.) *Psicanálise e Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1980. p. 56-63.
- OCHS, E.; SCHIEFFELING, B. Language has a heart. *Text 9*, [S.l.], v. 1, p. 1 – 5, 1989.
- _____. Affect, social control and the samoan child. *Culture and language Development*, [S.l.], p. 145-167, 1988.
- _____. Introduction. *Text 9*, [S.l.], v. 1, p. 1-5, 1989.
- RAJAGOPALAN, K. *Por uma linguística crítica: linguagem, identidade e questão ética*. São Paulo: Parábola, 2002.
- SACKS, H. *Lectures on conversation*. Oxford: Basil Blackwell, 1992.
- SHIMANOFF, S. B. Types of emotioanl disclosures and request compliance between spouses. *Communication Monographs*, [S.l.], v. 54, 1988. p. 85-102.
- SIGNORINI, I. Figuras e modelos contemporâneos da subjetividade. In: _____. (Org.). *Língua(gem) e identidade*. Campinas, SP: Mercado das Letras; São Paulo: Fapesp, 1998. p. 333-380.
- TRIANDIS, H. et al. Simpatia as a cultural script of hispanics. *Journal of personality and social psychology*, [S.l.], v. 47, n. 6, p.1363-1375, 1984.
- TROSBORG, A. The communicative act of complaining. In: _____. *Interlanguage pragmatics: request, complaints and apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter, 1995. p. 307-372.

ANEXO (CARTAS)

(i) pseudo-neutralidade

XXX, 11 de março de 1996.
(nome da construtora)
(endereço da construtora)
Att: Sr. fulano de tal

Eu, fulana de tal, proprietária do apartamento 901, situado a x, venho através da presente solicitar a V.S. que vistorie e conserte rachadura em piso de box de banheiro de empregada.

Certo de vossas atenções, subscrevo-me
Atenciosamente,
(nome da proprietária)
[há inúmeros modelos de cartas como esse]

(ii) ambivalência afetiva

XXX, 28 de janeiro de 1997.
À (nome da empresa)
Número do fax
Att: DIRETORIA TÉCNICA

Infelizmente, mais uma vez desejo denunciar problemas que afetam o meu imóvel e que pode, num breve espaço de tempo provocar prejuízos maiores e mais importunos para a minha privacidade. Desta vez, trata-se de um vazamento no apartamento 302, no banheiro da suíte master; de onde uma água escorre direto sobre a superfície do meu espelho e, ainda, infiltra em um suporte e madeira, que guarda luminárias.

Seria prudente mandar verificar com urgência, pois só estaremos em casa até a próxima quinta-feira. A demora na avaliação dos problemas por parte dos senhores certamente acarretará prejuízos maiores para sua empresa.

Desejo, na oportunidade, mostrar minha satisfação com a gentileza e seriedade com que meus apelos e reclamações são recebidos por Dr. X e, sobretudo, pelo simpático Sr. Z.

Aguardo providências.
Atenciosamente,
(nome da proprietária)

(iii) hostilidade

xxx, 11 de julho de 1995.
(nome da construtora)
Att: Sr. Fulano de tal 1
Fulano de tal 2
Fulano de tal 3

Em 25/07/95 fui, novamente chamado pelo Eng. X para receber o meu imóvel que me devia ter sido entregue em 21/03/95.

Lá chegando o Eng. X e o seu funcionário Sr. F viram que uma das janelas de um dos quartos tinha uma diferença de 2 cm (mais estreita na parte de cima).

Será que não há ninguém na sua empresa com bom senso para tomar atitudes com a obrigação de fazer pactuada na escritura?

Afinal, quando vou receber o imóvel?

E, até lá, como a (nome da empresa) vai me ressarcir dos danos por não ter o imóvel que comprei e pago corretamente?
[somente a assinatura]