

Quem ama protege? O jogo de faces e de estratégias interacionais em um relato feminino de violência conjugal

Kaline Girão Jamison¹

Resumo: Este trabalho objetiva investigar e relacionar, sob a perspectiva da Análise da Conversação, o uso de marcadores discursivos de processos de formulação textual oral (FÁVERO, 2005; URBANO, 1999) aos indícios de práticas de defesa e de proteção da face (GOFFMAN, 2011) de uma mulher em situação de violência durante o registro de um boletim de ocorrência em uma delegacia especializada em atendimento à mulher em Fortaleza, CE. Após transcritos, analisamos trechos de um registro de BO feito por uma mulher que não quis requerer nenhuma medida judicial contra seu ex-marido. A escolha foi baseada na sua fala hesitante, fragmentada e com demonstrações de dificuldade de planejamento verbal. Percebemos que o jogo de faces é permeado por marcadores discursivos que funcionam como articuladores e estruturadores, uma vez que sinalizam monitoramento, processamento verbal, hesitação, atenuação ou reformulação, ajudando a ajustar verbal e cognitivamente o alinhamento e a face apropriada entre interlocutores durante a interação.

Palavras-chave: Interação. Jogo de Faces. Marcadores discursivos. Violência conjugal.

Introdução

O objetivo deste trabalho é investigar e relacionar o uso de marcadores discursivos de processos de formulação textual oral (FÁVERO, 2005; URBANO, 1999) aos indícios de práticas de defesa e de proteção da face positiva (GOFFMAN, 2011) de uma mulher em situação de violência durante o registro de um boletim de ocorrência (doravante, BO) em uma delegacia em Fortaleza, CE.

Sabemos que quando se entra em contato com outra pessoa, existe a preocupação de preservar a auto-imagem pública, e, em uma interação, é possível que essa imagem reivindicada não se concretize ou seja abalada por incidentes de uma situação interacional. Além disso, partimos da ideia de que o discurso falado e de natureza relativamente não planejada de mulheres em situação de violência que procuram uma delegacia especializada

¹ Doutorado em Linguística pelo Programa de Pós Graduação em Linguística, da Universidade Federal do Ceará. atua como professora adjunta do setor Língua Inglesa da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB). Também coordena o grupo de pesquisa COMPLIC (Comportamento, Linguagens e Cultura), é membro do GELP-COLIN e é bolsista produtividade em Pesquisa, Estímulo à interiorização e à Inovação Tecnológica (BPI-FUNCAP- 09/2018), com o projeto: "Representações Sociocognitivas Na Conceitualização e Emergência de Empatia no Discurso de Estudantes Guineenses e Brasileiros Da Unilab Vítimas De Violência". Brasil. *E-mail:* giraokaline@gmail.com  <https://orcid.org/0000-0002-.3317-0888>.

para prestar queixa contra seus agressores pode revelar marcas de planejamento local na superfície de seus discursos.

Com isso, achamos pertinente adotar a perspectiva de elaboração de faces (GOFFMAN, 1967) e relacioná-la às marcas linguísticas e paralinguísticas da complexa atividade cognitiva de planejamento local, a qual envolve, justamente, a capacidade de previsão e projeção (URBANO, 1999).

Dentre os inúmeros estudos acerca das estratégias interacionais relacionadas a práticas de manutenção e preservação das faces, ou fachadas, dos interactantes, destacamos: nossa própria tese de doutorado (JAMISON, 2015), a dissertação de Wysocki (2007), a tese de Lunardelli (2007) e o trabalho de Burgo e Silva Neto (2016).

Em Jamison (2015), foi realizado o estudo sobre as estratégias linguístico-cognitivas que indiciam a emergência empática no discurso de quatro mulheres em situação de violência conjugal no momento do registro de BOs. Além da análise de registros discursivos nas falas dessas declarantes para identificar indícios de trabalho de preservação de face e atenuação de seu dizer, consideramos também tropos como metáfora e metonímia para compreendermos melhor a relação entre empatia, preservação de face e dificuldade de planejamento verbal nos discursos dessas mulheres.

O estudo de Wysocki (2007), por sua vez, apoia-se na Teoria da Argumentação para averiguar as estratégias discursivas no discurso de Fernando Collor de Melo ao tentar reconstruir sua imagem após sofrer o *impeachment*. Tanto o estudo de Burgo e Silva Neto (2016) sobre processo de preservação de face de Barack Obama e o de Lunardelli (2007), o qual se debruça em falas de alunos do curso de Biblioteconomia, estão ancorados nos aportes teóricos da Análise da Conversação e em uma perspectiva textual- interativa, assim como este estudo.

Diferentemente dos trabalhos acima citados que também se apoiam nos postulados teóricos da Análise da Conversação, este estudo, além de analisar cenários discursivos de violência, dá um enfoque aos processos de formulação do texto falado² (URBANO, 1999; FÁVERO, 2005), ou seja, a marcas deixadas no planejamento verbal, evidenciando “problemas” de processamento durante as tentativas de proteção e defesa de face de quem não deseja prejudicar seu algoz.

² No decorrer no trabalho, podemos usar “processos de formulação do texto falado” (FÁVERO, 2005) ou “planejamento verbal local” (URBANO, 1999) intercambiavelmente.

Neste estudo, entendemos que das mulheres em situação de violência conjugal que comparecem à delegacia especializada em atendimento a mulheres (doravante, DEAM) para fazer o BO é esperado que expressem uma face de quem sofre ou sofreu maus tratos de alguém com quem teve uma relação íntima e afetiva e que agora vai em busca da ajuda policial. Ou seja, é esperado que procurem manter uma linha do tipo *institucionalizado legítimo* (GOFFMAN, 2011, p. 15) e que mantenham a linha assumida, agindo de forma compatível à natureza desses encontros. Em outras palavras, espera-se que elas mantenham a face de quem pede ajuda da polícia para sair de uma situação de violência.

Nesse sentido, atribuímos ao momento de confecção de BO em uma DEAM uma estrutura socialmente constituída e legitimada para regular: as *regras de conduta* e a imagem social apropriada das declarantes. A face positiva reivindicada, por sua vez, irá balizar as estratégias linguísticas que serão manifestadas na superfície do texto falado.

Contudo, a mulher em situação de violência conjugal cujo discurso estamos analisando neste trabalho, apesar de já ter sido agredida anteriormente pelo ex-companheiro, mantém sua recusa em requerer medidas protetivas (conforme lhe assegura o art. 22 da Lei 11.340/2006) e medidas para auxílio e amparo (conforme art. 23 e 24 da mesma lei), o que parece lhe causar constrangimento diante da escrivã, pois ela sente que está com a fachada errada para tal situação.

Diante disso, interessa-nos responder a seguinte questão: de que forma os marcadores discursivos que indicam processos de formulação textual atuam nas práticas de salvamento de face (dos tipos: defensiva e protetora) no discurso de uma mulher em situação de violência conjugal que, no momento de registrar o BO, recusa-se a requerer medidas que prejudiquem seu agressor?

A imagem social: pertencimentos e expectativas

Somos seres sociais e constituímos-nos por meio da relação que estabelecemos com outros membros da sociedade, por meio do contato face a face com outras pessoas, que também participam de grupos sociais e desempenham funções sociais estabelecidas a partir da relação com os outros membros da mesma sociedade.

Ao assumirmos a condição de falante, consciente ou inconscientemente, revelamos indícios de nossa personalidade e fornecemos informações sobre nosso modo de ser, assim como o papel social que ocupamos naquela situação. Nesse sentido, Goffman (1986) indica que os seres sociais esperam que seus traços sociais sejam respeitados, acreditados e valorizados de maneira adequada. Para Goffman (1986), o papel social tem relação com a “promulgação de direitos e deveres ligados a uma determinada situação social” (op.cit., p. 24). Assim, quando alguém desempenha determinado papel, implicitamente, essa pessoa solicita que seus observadores a levem a sério e que acreditem nela.

Essa autoimagem favorável também pode ser referida pelo que Goffman (2011, p. 13) chamou de *face* ou *fachada*, definindo-a como “um valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma através da *linha* que os outros pressupõem que a pessoa assumiu durante um contato particular”.

Para Goffman, *linha* refere-se aos padrões verbais ou não verbais adotados pelo participante da interação para mostrar sua versão da situação, dos outros e de si mesmo, podendo ser intencional ou não. Assim, pode-se dizer que pessoas *estão com a face*, *têm a face*, ou *mantêm a face* quando a linha que elas adotaram é consistente com as evidências mostradas na comunicação e com os juízos e evidências comunicadas entre os participantes.

Quando a face de uma pessoa não está alinhada com as evidências apresentadas ou são internamente inconsistentes, é dito que a pessoa está com a face errada. Uma pessoa está com a face errada “quando, de alguma forma, trazemos alguma informação sobre seu valor social que não pode ser integrada, mesmo com esforço, com a linha que está sendo mantida por ela” (GOFFMAN, 2011, p. 16).

No caso da participante deste estudo, uma mulher em situação de violência conjugal que compareceu à DEAM para fazer o BO, a linha mantida por ela é do tipo *institucionalizado legítimo* (GOFFMAN, 2011, p. 15), pois durante a interação, seus atributos são conhecidos e pode-se esperar que ela seja apoiada na face assumida: de alguém que sofre maus tratos.

Sobre a linha do tipo *institucionalizado legítimo*, Goffman (2011) explica que devido à natureza convencionalizada do encontro, a pessoa terá um pequeno conjunto de linhas e fachadas abertas para ela escolher. Nesse contexto, espera-se, portanto, que uma mulher em situação de violência conjugal que procure uma delegacia especializada tenha consciência de

que precisa manter a face de alguém que decidiu tomar uma decisão para acabar com a violência sofrida e de alguém que precisa da ajuda da polícia para isso. Logo, atribuímos ao momento de confecção de BOs como decisivo para regular a conduta e a imagem social apropriada para o evento.

Atrelado a tal momento regulador de uma linha adequada, Goffman (2011) observa que também há um aspecto que deve ser considerado em situações de interação: as *regras de conduta*. Para o sociólogo, tais regras servem de guia e “impregnam todas as áreas de atividade e são mantidas pelo nome a honra de quase tudo” (p. 52).

Sob essa perspectiva, entendemos que uma mulher que foi vítima de violência, uma vez diante da escrivã responsável por lavrar a ocorrência, tende a se sentir compelida a relatar fatos que ameacem a face de seu agressor. E da escrivã é esperada impessoalidade e que ela oriente a declarante em relação a seus direitos e opções. Sobre isso, Goffman (2011, p. 55) ressalta que “um ato que está sujeito a uma regra de conduta é, então, uma comunicação, pois ele representa uma forma pela qual os *eus* são confirmados - tanto o eu para quem a regra é uma obrigação quanto aquele para quem é uma expectativa (...)”.

Com base nisso, o autor afirma que a preservação da face é condição da interação, logo, o engajamento é necessário para que as chances de se trair e de ter sua face “desmascarada” (perder a face) possam ser minimizadas durante a interação. É óbvio que uma pessoa, ao entrar em uma interação, poderá sofrer uma exposição da face que deseja resguardar e ter sua face ameaçada, por isso, ações precisam ser tomadas (elaboração e proteção de faces) para que haja consistência com a face que precisa ser mantida.

Uma vez que a preservação de face consiste na condição da interação, Goffman (2011) propõe duas práticas, que também podem ocorrer simultaneamente:

- a) a de orientação defensiva; para salvar a própria face e
- b) a de orientação protetora; para salvar a face dos outros. Essa prática exige que a pessoa escolha um método que não ponha em risco sua própria face.

Dentre essas orientações, o autor sugere ainda dois tipos de básicos de preservação de face:

1. *o processo de evasão*³: pelo qual a pessoa cria mecanismos para evitar o contato em que seria possível acontecer uma ameaça a sua face.
2. *o processo corretivo*: esse ocorre quando, em uma ocasião, uma pessoa não consegue “evitar a ocorrência de um evento que é expressamente incompatível com os juízos de valor social que estão sendo mantidos (...)” (GOFFMAN, 2011, p. 26).

Goffman (2011) explica, no entanto, que essas fases do processo funcionam como um modelo, podendo, portanto, ser modificadas de forma significativa.

Processamento de texto falado e sua relação com preservação de face(s)

Revisitar o conceito de preservação de face goffmaniano requer levar em consideração a atividade cognitiva que subjaz à produção do enunciado por parte do locutor. Urbano (1999) e Fávero (2005) observaram que a língua falada da conversação, por ser de natureza interacional, é transmitida no próprio momento da interação, na medida em que revela uma sobreposição da ativação de ideias à atividade verbal.

Ou seja, enquanto a produção de um texto escrito permite que haja um planejamento prévio, a língua falada na interação “emerge dentro de uma dupla atividade de produção discursiva, isto é, dentro de uma coprodução entre falante e seu interlocutor (URBANO, 1999, p. 133). Em outras palavras, no texto falado, o locutor não dispõe de tempo para buscar ideias e organizá-las linguisticamente, ao contrário do que ocorre na produção do texto escrito.

Dentre os tipos de planejamento que envolvem o texto falado, Urbano (1999) destaca: a) temático ou de conteúdo; b) verbal (gramatical, lexical prosódico); c) rítmico; d) de modos de utilização do discurso; e) estilístico e f) pragmático (que diz respeito à adequação ao contexto e à audiência).

Fávero (2005, p. 142), nesse sentido, destaca que o locutor, ao realizar uma ação intencional com sua língua falada, imprime nela marcas de um esforço e deixa marcas que apontam para atividades de formulação. A autora, baseando-se em Antos (1992), divide essas atividades em dois tipos: a) quando não mostra “problemas” de processamento e linearização

³ Na obra em inglês, Goffman (1967) chama esse processo de *avoidance*, o qual é traduzido na obra de 2011 como processo de *evitação*. Contudo, nos sentimos mais confortáveis com o termo *evasão*.

e b) quando há evidências de “problemas” de processamento e linearização, constituídos por: hesitações, correções, refrasagens e/ou paráfrases.

Fávero (2005) explica que quando há “problemas” de processamento de texto falado, podem surgir manifestações de caráter prospectivo, que são as hesitações. A atividade de hesitação está relacionada **ao como** se fala e “que não pode ser considerada um mecanismo de formulação textual [...] porque constitui indício de dificuldade de processamento cognitivo/verbal localizado na estrutura sintagmática” (FÁVERO, 2005, p. 153).

No que diz respeito a fazer correções, a autora (2005) explica que isso significa produzir um enunciado reformulador de um anterior, mas alerta que podem surgir problemas quanto à delimitação entre *correção* e *paráfrase*. Enquanto a *correção* subentende que algo que foi dito é reconsiderado e, portanto, tomado como “erro”, na *paráfrase* há uma relação semântica entre o enunciado reformulado e a fonte (EF →EF).

Sobre isso, Urbano (1999) defende que o texto falado é rico em “elementos de variada natureza, estrutura, dimensão, complexidade semântico-sintática, aparentemente supérfluos ou até complicadores, mas de indiscutível significação e importância para qualquer análise de texto oral e para sua boa e cabal compreensão” (URBANO, 1999, p. 81).

Assim, o planejamento local da fala imprime marcas típicas da fala, que podem ser “estruturas frásicas e léxicas recorrentes, estruturas fragmentadas, descontinuidades temáticas e verbais, hesitações, ou pausas”, conforme explica Urbano (1999, p. 135). O autor explica ainda que tais marcas não integram propriamente o conteúdo cognitivo do texto, mas são elementos que ajudam a construir e dar coesão e coerência ao texto falado e que articulam as unidades cognitivo-informativas do texto oral e dos interlocutores. Esses elementos, defende Urbano (1999, p. 86), “amarram o texto não só enquanto estrutura verbal cognitiva, mas também enquanto estrutura de interação interpessoal”.

Nessa perspectiva, a interação entre as participantes durante o registro de BO também é caracterizada por essas marcas dinâmicas que operam como organizadores da interação, indicadores de força ilocutória (MARCUSCHI, 1987 apud ROSA, 1992), uma vez que carregam intenções conversacionais, marcas de atividade de formulação verbal e sinais das relações interpessoais.

Percurso metodológico

Este estudo, conforme já mencionamos, é um recorte da nossa tese de doutorado (JAMISON, 2015) com enfoque nas estratégias de preservação de face e sua relação com as marcas de formulação verbal. Trata-se de um estudo de natureza qualitativa do tipo exploratório-descritivo e apoia-se em dados baseados em uso autêntico. Utiliza os dados de uma das quatro mulheres que se dirigiram à DEAM em Fortaleza, Ceará, para prestar queixa contra seus (ex)maridos/companheiros por violência conjugal. Empregamos a observação não-participante para delinear o material sobre o qual realizamos nossa análise.

Considerando que a interação é um processo de construção de sentido, um fenômeno sociocultural, “com características linguísticas e discursivas passíveis de serem observadas descritas, analisadas e interpretadas” (BRAIT, 1999), esta deve ser examinada à luz da Análise da Conversação e sob o ponto de vista de seus elementos microestruturais.

Embora a literatura da Análise Conversacional chama-os de *marcadores conversacionais*, mas chamamos de marcadores discursivos (MD) para facilitar o trabalho de referenciação durante as análises. Há diversos tipos de MDs tanto no aspecto estrutural, quanto no formal. Urbano (1999) os subdivide como verbais e os prosódicos. Os primeiros podem ser lexicalizados (“sabe?” “sei”, “né?”) ou não lexicalizados, que chamamos de paralinguísticos, (“ahn ahn”, “ahh”, “hummm”). Os prosódicos são os alongamentos, pausas, aumento de tom de voz etc. Destacamos que os mesmos MD podem exercer funções diferentes, dependendo da situação de uso, conforme verificaremos na seção de análise.

Além desses elementos, há outros processos de formulação de texto falado que foram identificados em nosso *corpus*: a *correção* e a *hesitação*. Essas marcas de esforço de formulação são deixadas no texto e “funcionam como pistas para que o seu interlocutor possa compreendê-lo” (FÁVERO, 2005, p. 142). Nesse sentido, Hilgert (1999, p. 107) acrescenta que “a intenção comunicativa é construída na e pela formulação” e o planejamento do que dizer irá deixar marcas de formulação, como descontinuidades, hesitações e paráfrases. Tais marcas, que denominamos de marcadores reveladores de dificuldade de formulação verbal ([DF]), podem ser identificadas por meio de repetições ([DF Rep]), prolongamentos de vogal ([DF PLVo]), anacoluto ([MD: An]) e paráfrases ([Paraf]).

Dentre os equipamentos disponíveis de atendimento à mulher, optamos por fazer nosso trabalho na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) de Fortaleza. No caso desta pesquisa, escolhemos a fala de uma entre as quatro mulheres que compareceram à DEAM para produzir BO (cf. JAMISON, 2015). A escolha dessa interação, especificamente, foi motivada, por se tratar de um relato de uma mulher que **não** desejava requerer medidas legais contra o agressor, mesmo tendo sido agredida anteriormente pelo mesmo homem e por sua fala apresentar-se fragmentada e com indícios de hesitação e formulação verbal.

A observação foi realizada pela própria pesquisadora durante a sessão de registro de ocorrência. Devido ao fato de a violência vivenciada por essas mulheres ser um assunto de considerável carga emocional e afetiva, foi adotada a forma observacional em vez de entrevistas, evitando, por um lado, uma sobrecarga emocional nas participantes e, por outro, a influência da visão da pesquisadora sobre o tema.

Como nosso foco é a linguagem autêntica em uso, o *corpus* analisado foi constituído por situação natural gravada e, posteriormente, transcrita, para que tivéssemos maior precisão nas análises. Para Marcuschi (1998, p. 9), não há uma “melhor transcrição”, cabe ao analista assinalar aquilo que o interessa, baseado em seus objetivos.

Empregamos a proposta de unidades de entonação de Chafe (1994 *apud* CAMERON e MASLEN, 2010), na qual a passagem do tempo representa um papel fundamental na dinâmica do discurso e em sua interpretação. Segundo Cameron e Maslen (2010, p. 100)⁴, “uma unidade de entonação consiste em um trecho da conversa produzida sob um único contorno entonacional, na maioria das vezes, coincidindo com uma única pausa respiratória” (ver quadro de transcrições nos anexos).

Neste trabalho, analisamos trechos de um registro de BO feito por uma mulher que não quis requerer nenhuma medida judicial contra seu ex-marido, mesmo se tratando um episódio de agressão recorrente. O relato da declarante foi transcrito e, em seguida, escutamos a gravação novamente para que ajustes pudessem ser feitos aos códigos já inseridos e, após isso, demos início à análise do *corpus*.

Assim, nos propomos a investigar marcadores discursivos que sinalizam marcas de dificuldade de planejamento verbal, atenuação, distanciamento e envolvimento no discurso,

⁴ Tradução nossa: “An intonation unit is a stretch of speech produced under a single intonation contour, often coinciding with a single breath.” (CAMERON; MASLEN, 2010, p. 100)

relacionando-os aos processos de formulação textual oral (FÁVERO, 2005; URBANO, 1999) e aos indícios de práticas de defesa e de proteção da face positiva (GOFFMAN, 2011) de uma mulher em situação de violência durante o registro de um BO em uma DEAM em Fortaleza, CE.

Para alcançar nossos objetivos, recorreremos a uma abordagem teórica que inclui algumas perspectivas da Análise da Conversação que incorpora linhas da pragmática da linguagem. Para isso, utilizamos códigos em nossas análises para identificar segmentos lexicais que denotassem indícios de dificuldade de formulação verbal e de elaboração de faces (ver quadro de códigos em anexo).

Na próxima seção do trabalho, apresentamos análises a partir da transcrição de um momento interacional de registro de BO entre uma escritã (à qual nos referimos como E1) e uma mulher em situação de violência (referida como M1).

Frisamos que os trechos destacados nas análises dos excertos transcritos estão em negrito e são referidos pelo número da(s) linha(s) onde se encontram. Por exemplo, se a intenção é destacar algo que foi dito nas linhas quatorze e quinze, isso será indicado entre parênteses, como em (l. 14, 15). Contudo, se o fragmento estiver compreendido em intervalos maiores, utilizaremos o hífen: (l. 14-18).

Análise e discussão dos dados

Aqui, concentramos nossa atenção na análise dos processos sócio-interacionais que sinalizam o trabalho de elaboração de faces por meio de MDs referentes aos processos de formulação textual oral

A transcrição analisada reproduz um diálogo na DEAM de Fortaleza entre E1 e M1. Esta, uma mulher de 39 anos, vai à DEAM porque havia saído de casa em razão de conflitos com o ex-companheiro, deixando na casa onde residiam todas as suas coisas e as de seus filhos, como móveis, utensílios domésticos, roupas, inclusive, seu material de trabalho (máquinas de costura).

De fala compassada, ela assume a linha de alguém que está em desvantagem e sofre prejuízo pela falta de seus instrumentos de trabalho, ratificando, dessa forma, a face de vítima

e de quem precisa da ajuda da polícia. Durante quase toda a interação, M1 procura manter a linha, como veremos a seguir, enquanto se vale de medidas de proteção da própria face, utilizando, também, recursos linguísticos atenuadores.

No caso dessa declarante, conforme já assinalamos, a violência é reincidente e ela, apesar de ir à DEAM registrar outra queixa contra o mesmo homem, seu (ex) companheiro, não tem como objetivo requerer medidas protetivas e nem de chamar o agressor para uma audiência na DEAM. No decorrer da interação entre E1 e M1, a face de M1 é ameaçada quando, em seu dizer, evidências comunicativas demonstram inconsistência com a face que ela procura manter.

Na primeira fase dessa interação (l. 1-14), E1 coordena a sequencialidade e o desenvolvimento, e inicia sua construção do BO ao solicitar de M1 que ela identifique seu agressor (l. 1, 2):

1. E1: É contra quem?
2. o boletim?
3. M1: É porque eu convivi com **uma pessoa** [FC: PFO] 7 anos,
4. ...aí a gente *tamo* com **oito**:: [DF: PVo]
5. dias de separado aí **eu**::, [DF: PVo]
6. ... eu queria **assim**, [DF:MDPLV]
7. .. **pra eu pegar as minhas coisas de trabalho,**
8. .. **Porque eu sou costureira,**
9. **...e eu não tenho condições de comprar outra máquina** [FC: PPF] [FC:PFO]
10. **Aí**::[DF:PLVo]
11. ... eu queria tirar
12. minha-minha roupas [DF:An] [DF: Rep]
13. ... minhas- [DF: An]
- 14.E1: →**E ele não deixa você tirar?** [FC: AmFo]

Quando M1 se refere ao agressor como “uma pessoa” podemos começar a verificar uma tentativa de atenuação, como forma de demonstrar impessoalidade e certa “distância emotiva ou cognitiva” em relação ao agressor (CAFFI, 2007, p. 129), o que assegura a face a ser mantida por M1. É possível verificar também algumas ocorrências de dificuldade de formulação: alongamento de vogal (l. 5), planejamento verbal (l. 6, 10), anacoluto e repetição (l. 12), indicando um esforço cognitivo da declarante a fim de preservar sua face, buscando o afastamento.

uma distância do fato da agressão, modalizando a ação do agressor (l. 31), condicionando a agressividade do ex-companheiro ao consumo de bebidas alcoólicas. Em (l. 33), observamos o uso do marcador pós-posicionado “sabe?” e em (l. 40) o “né?” no discurso da declarante, o que sinaliza um pedido de apoio, de aprovação, da sua interlocutora, comprovando sua tentativa de recompor sua face.

Logo em seguida, há uma inserção por parte de M1 (l. 35) de inserir um novo tópico, o que indica mais uma tentativa de proteção de sua face, ao “evitar contatos em que seria provável que essas ameaças ocorressem” (GOFFMAN, 1967, p. 15).

Embora M1 mostre a preocupação de proteger sua face e a do seu ex-companheiro, ao reivindicar seu território pessoal, a E1, que está encarregada de conduzir a sequencialidade do tópico e de obter todas as informações necessárias para o registro da queixa crime, prossegue com as perguntas, causando uma ameaça à face de M1 (l. 36-37). O enunciado “de tá discutindo” (l. 41) mostra uma atenuação, pois, ao omitir o sujeito da oração, provoca indeterminação, aumentando o nível de vagueza e assinalando um afastamento, que se confirma com sua tentativa de mudança de tópico (l. 42-43). Em seguida, a falante exhibe *poise* (GOFFMAN, 1967), um regulador de constrangimento (prática defensiva), recurso para efetivar o reparo de sua face e, dessa, forma, manter sua linha de conduta.

Em seguida, após perceber que a declarante não forneceria mais detalhes acerca da agressão que sofrera, pois mudava e evitava o tópico do detalhamento da violência na tentativa de proteger sua face, E1 toma o turno de M1 com uma sobreposição de fala (l. 57) para obter outras informações, também relevantes ao BO:

57. E1: **[Aí você quer assim,]**
 58. ...o seu::
 59. **a sua máquina-** [FC: PFO]
 60. M1: →É .
 61. **Minhas duas máquinas,**
 62. ... minhas roupas **né?**
 63. **E minhas coisas do meu menino,**
 64. ... porque ele tá:: --
 65. E1: →**Certo** . [FC: PFO]

Se partimos do princípio de que toda interação tem como objetivo uma situação de equilíbrio, percebemos que E1 mostra um certo esforço em preservar a face de sua

interlocutora. No trecho anterior, entre as linhas 57 e 59, há uma repetição na fala de E1 do pedido feito por M1 no início do diálogo (reaver suas máquinas), o que demonstra uma cooperação e sinaliza uma tentativa de restabelecer o equilíbrio da interação.

Após revelar à E1 o que a havia motivado sua ida à DEAM, M1 recebe uma solução para que ela possa reaver seus pertences (chamá-lo a uma audiência na DEAM):

67. E1: **E você quer que a gente chame pra uma audiência?** [FC: AmFO]
 68. **... pra conversar com ele?**
 69. M1: **É :::** [FC: PPF][DF: PVo]
 70. .. porque eu sei que não dá mais certo, mulher
 71. a gente ficar brigando

Vemos no trecho anterior que, como solução, E1 pergunta se a declarante tem interesse em chamar o ex-companheiro para uma audiência (l. 67), o que seria uma solução à questão apresentada por M1. Ora, sabemos, porém, que ser “chamado” pela polícia a comparecer à DEAM para uma “conversa” (l. 68) é exatamente um convite amigável, o que corresponde a uma ameaça tanto à face da declarante como a do próprio agressor. Com isso, como forma de preservar sua imagem, manter sua linha de conduta, suavizar o discurso e gerar algum tipo de efeito na interlocutora (SILVA, 2008), M1, por meio de um prolongamento de vogal, demonstrando hesitação e dificuldade de processamento verbal (l.69), aceita a sugestão da sua interlocutora. Além disso, percebemos uma tentativa de aumentar o nível de proximidade com sua interlocutora e chances de um reequilíbrio interacional quando M1 emprega o vocativo informal e que denota intimidade “mulher” (l. 70).

A seguir, E1, no intuito de examinar se M1 sofre riscos de morte, indaga à M1 se seu ex-companheiro ainda a procura e se a agride, o que representa mais uma ameaça à face dela, pois há uma ameaça ao território pessoal⁵. Ela nega e ainda ratifica sua negação quando repete o “não” por três vezes, sugerindo uma medida de proteção à sua face e à face do seu ex-companheiro:

⁵ Sobre proteção de face, Goffman (2011, p. 23) declara que “como medida defensiva, ela se mantém longe de tópicos e atividades que levariam à expressão de informações que seriam inconsistentes com a linha que ela está mantendo. Em momentos oportunos, ela mudará o assunto da conversa ou a direção da atividade.

79. E1: **Ele liga?**
 80. **..lhe agredindo?** [FC: AmF]
 81. M1: Não.
 82. **Ele não liga não.** [FC: PPF] [FC: PFO]
 83. E1: Certo -
 84. M1: →**Aí**, [AsTu]
 85. ... eu queria **assim**, [MD: PLV]
 86. ... se a senhora pudesse
 87. ... **assim**[MD: PLV]...me dar uma- uma carta,
 88. ...**assim**, [MD: PLV]
 89. **pra eu poder pegar minhas coisas.** [Fc: PPF] [Fc: PFO]

Como parte dos procedimentos adotados pela autoridade policial reside em “colher todas as provas que servirem para o esclarecimento do fato e de suas circunstâncias” (Artigo 12o. Lei 11.340/2006), cabe à agente policial equilibrar a sequencialidade e o desenvolvimento dos tópicos necessários para o registro do BO. Assim, E1 insiste em saber se a declarante corre risco de morte e, por esse motivo, pergunta se ela está sendo agredida. Podemos inferir que M1 sente sua face ameaçada, pois responde em tom de assertividade e brevidade, ao evitar o tópico, como estratégia de manutenção de sua face e da face do outro, nesse caso, seu agressor (l. 79-82).

Como forma de estratégia de mudar de tópico e afastar-se de perguntas embaraçosas, M1 faz um assalto ao turno de E1 (l. 84), para ratificar seu pedido de ajuda à polícia: para reaver seus pertences (l. 84-89). Nesse trecho, verificamos que essa solicitação contém marcas linguísticas de planejamento verbal, que denotam atenuação (l. 86, 87, 88). E1 é tratada pelo pronome de tratamento “senhora”, que demonstra respeito, ratifica hierarquia e cria uma distância, como “forma de elevar o status do ouvinte e facilitar a conquista pelos seus interesses” (MORAND, 2000, p. 236). Do mesmo modo, a atenuação pode ser inferida também pelo uso do pretérito imperfeito do subjuntivo (l. 84), “se a senhora pudesse” para fazer o pedido da carta, o que modaliza o pedido, diminuindo o comprometimento da declarante, assim favorecendo sua preservação de face.

No decorrer da interação, parece ficar claro que o motivo de M1 ter ido à DEAM era o de conseguir da polícia algum tipo de “pedido legitimado” a ser entregue ao ex-companheiro no intuito de reaver seus pertences. Porém, E1 informa à M1 sobre a impossibilidade de fornecer tal tipo de documento. Nesse mesmo contexto, percebemos, a seguir, que E1, ao utilizar a expressão “a gente” (l. 109), indetermina o sujeito da enunciação, pois pode estar

falando em nome da instituição da qual faz parte ou fazendo referência a si mesma como instância da instituição.

Vemos a seguir que E1, ao mesmo tempo que emprega uma prática de proteção de sua própria face, também busca proteger a face de M1, quando, de forma pausada, atenuada, declara com marcas de dificuldade de processamento verbal, em nome da instituição, “não ter condições” de fornecer tal carta. Tal movimento discursivo pode ser visto como uma forma de amenizar o constrangimento da interlocutora:

106. E1: ... dar uma carta,
 107. ... **assim**, [MD: PLV]
 108. ... pra você chegar lá pedindo,
 109. ... **a gente** não tem essa condição de dar essa carta.[Fc: PPF] [Fc:PFO]
 110. M1: Un-hun
 111. E1: **A gente** vai fazer o boletim de ocorrência né? [Fc:AmFo]
 112. M1: Un-hun.

Após as manifestações de preservação de face de M1, tanto de orientação defensiva (para salvar a própria face), quanto de orientação protetora (para salvar a face dos outros, nesse caso, do seu ex-companheiro) (l. 6-9, 31-35, 81, 82, 84-89), E1 exerce a perceptividade⁶ (GOFFMAN, 2011, p. 21) e pergunta à M1 se ela tem interesse em fazer o BO, a qual responde por meio de um atenuador de assentimento (l. 111), forçado pelo marcador “né?”, o qual, segundo ROSA (1992), nesse caso, serve para “diluir a força ilocutória das asserções que a antecedem” (p. 38) e atenuar sua impositividade. Na verdade, como poderemos verificar em outras análises, as escritãs procuram ser sutis no aconselhamento às vítimas e, geralmente, lançam mão de atenuadores linguísticos, que preservam sua face enquanto protegem a da declarante.

Apesar disso, inferimos que não há, de fato, concordância por parte de M1 de registrar o BO e muito menos de chamar o acusado à DEAM, como verificaremos mais adiante. Já o atenuador “unhun” (l. 112), fornecido como resposta à pergunta de E1 (l. 111) denota vagueza e, até certo ponto, serve como estratégia de prevenção de ameaça a sua face, já que ela precisa manter a linha de conduta de vítima. Nesse sentido, Goffman (2011, p. 15) nos lembra que um indivíduo, às vezes, “agirá de maneira completamente calculada, expressando-se de

⁶ Na concepção de Goffman (2011), perceptividade consiste na capacidade que membros de cada círculo social tem de perceber os juízos transmitidos simbolicamente por meio dos atos dos outros (p. 13).

determinada forma apenas para dar aos outros o tipo de impressão que irá, provavelmente, levá-los a uma resposta específica que lhe interessa obter”.

No trecho seguinte, E1 promove o que Goffman (1967) chamou de "ofensa acidental" quando questiona se M1 já havia feito outro BO antes contra o ex-companheiro, que admite que sim, mas mostrando uma notória dificuldade de processamento cognitivo e formulação textual (l. 134-136). Tais mecanismos podem ser um sinal do que Fávero (2005, p. 153) denominou de “estratégias adotadas pelos falantes para resolver problemas que surgem no processamento que é, ao mesmo tempo, de forma e conteúdo” e essas ações de M1 comprovam sua intenção em abrandar a revelação de que as agressões sofridas são reincidentes.

Além disso, acreditamos, no entanto, que a hesitação exibida nesse trecho refere-se mais a questões de conteúdo do que de forma, pois M1 precisa tentar preservar sua face e faz isso “provocando no ouvinte um efeito de dúvida, imprecisão e incerteza e, assim, diminuindo sua responsabilidade” (GALEMBECK, 2005, p. 188).

Nesse sentido, podemos dizer que era esperado que a vítima tivesse tomado as providências para cessar as agressões sofridas desde a primeira ocorrência, pois esses são os princípios que organizam esse tipo de experiência. Isso se comprova pela pergunta retórica feita por E1 (l. 138), o que pode representar uma ameaça à face de M1, pois a deixa em uma situação potencialmente desconfortável.

132. E1: É o primeiro boletim é ?
 133. ...que você faz? [FC: AmF]
 134. M1: **Foi::** [DF: PVo]
 135. ... **eu -eu** [DF: An] fiz esse aqui mas já tá **com::**; [DF:Pvo]
 136. ... Foi lá na delegacia da Parangaba:: ((entrega boletim para a escritã))
 137. E1: Humm. ((lê boletim))
 138. ...**E você nem fez exame de corpo e delito né?** [FC: AmF]
 139. M1: Não,
 140. ... não.
 141. ... **A gente tem pena né?** [MD:EL][Fc: PPF]
 142. Que a pessoa seja presa?

Em (l. 141), ao tentar justificar a razão de não ter feito o exame de corpo e delito antes, observamos que M1 disse “a gente” ao invés de usar a 1^a. pessoa do singular, o que demonstra vagueza e menor comprometimento com o enunciado, indiciando uma ação de

preservação de face, pois fala em nome da coletividade. Desse modo, constatamos um movimento de preservação de face.

Além disso, em (l. 141, 142), há uma sobreposição de movimentos que indicam proteção de sua face, pois busca aprovação (l. 141) e conclama sua interlocutora a entender suas razões, a fim de sustentar a fachada, ou seja, a face que adotou para si, quando usa um marcador elicitador de apoio (né).

Contudo, tal a revelação de M1 (l. 141-142), de que não havia feito o exame de corpo e delito, pois tinha pena do ex-companheiro e temia que ele fosse preso, provoca na sua interlocutora, E1, uma reação que demonstra que sua face positiva, de fato, estava ameaçada. Percebemos isso quando E1 faz uma pergunta retórica em tom jocoso (l. 143), retomando de forma ecóica a fala de M1 (l. 141- 142), o que revela uma possível ameaça à face da declarante:

143. E1: Você não fez o exame de corpo e delito **porque teve pena?** [Fc:AmF]
 144. M1: Porque- [DF: An] mulher,
 145. M1: **Não sei** [MD: Inc] **nem por-** [DF: An] **assim:::-** [DF:MDPLV]
 146. ... porque no dia que eu **fui-** [DF: An]
 147. **... foi-era** [DF: PLV] **doze horas da manhã...** [Fc: PPF]
 148. E1: **Hum::** [MD Mon]((olha e aguarda resposta da vítima por 2 segundos))
 149. ...Ficou com **PENA ?** [FC: AmF]

Como vemos no trecho anterior, com a pergunta de E1 na linha 143, M1 percebe que sua face se encontra seriamente ameaçada e faz uso de duas medidas de proteção de face anunciadas por Goffman (1961) na tentativa de reconquistar a própria face:

- a) “emprega cortesia” (GOFFMAN, 1961, p. 229) ao usar o vocativo “mulher” (l. 144), como dispositivo para diminuir distância social;
 b) reconhece o incidente, mas o “ignora” como uma expressão ameaçadora (GOFFMAN, 1964), o que é evidenciado pela justificativa fornecida a E1 (l. 146-147).

Na tentativa de justificar a razão de não ter ido fazer o exame de corpo e delito antes, verificamos que o processo corretivo da face de M1 é acionado tão logo ela reconhece a ação ameaçadora e quando fornece explicações e racionalizações, antecedido pelo marcador de incerteza “não sei” (l. 145), o que pode indicar uma diminuição “com o comprometimento do locutor enunciador com o seu enunciado” (ROSA, 1992, p. 52). Além disso, o uso de

anacoluto (l. 146) também indica estar havendo uma dificuldade em formulação (“fui-foi-era”).

Em seguida, parte do mesmo tópico, na linha 149, E1 reafirma sua repreensão por meio de mais uma pergunta retórica (“ficou com PENA?”) de forma prosódica, evidenciado pelo aumento do tom de voz de E1, demonstrando uma rejeição à manifestação de preservação de face exibida por M1.

No trecho a seguir, ao reconhecer que está com a “fachada “errada” (GOFFMAN, 1967) M1 perde sua posição de autoconfiança e convicção ao fazer uma tentativa de atenuação à ofensa recebida, ao responder evasivamente e com vagueza. Em seguida, a declarante nega o que já havia admitido anteriormente: que estava com pena do acusado (l. 152), o que mostra sua tentativa de restabelecer o equilíbrio na interação:

150. M1: **Não sei.** [MD: Inc] [FC: AtOf]
 151. **Não,**
 152. **... não era pena.** [FC: AtOf]
 153. ... Mas eu não fui mais:: Se ele melhorar
 ... né?
 154. E1: **Achou que ele poderia melhorar** [FC:PFO]
 155. ...né?
 156. M1: **É.**

Em outras palavras, percebemos no excerto anterior uma tentativa de M1 de restabelecimento do equilíbrio na interação enquanto realiza uma atenuação da ofensa recebida por E1 (l. 150) pelo uso de um marcador de incerteza (l. 150) e por sua mudança de opinião.

M1 parece saber que, para evitar o colapso interacional, era preciso manter sua linha de conduta, ou seja, sua face positiva e faz isso atenuando a ofensa recebida de E1 ao retificar suas razões e confessar que esperava uma melhora por parte de seu agressor.

Considerações finais

Este estudo propôs analisar o uso de marcadores discursivos de processos de formulação textual oral (FÁVERO, 2005; URBANO, 1999), relacionando-os aos indícios de

práticas de defesa e de proteção da face positiva (GOFFMAN, 2011) de uma mulher em situação de violência durante o registro de um boletim de ocorrência em uma delegacia em Fortaleza, CE. A escolha dessa interação se deu por ela não desejar requerer medidas de proteção contra o agressor, mesmo se tratando de uma reincidência.

Partimos da ideia de que a linguagem dessa interação, que está "impregnada pelo contexto espaço-temporal e sócio-histórico em que os interlocutores se relacionam" (PINHEIRO, 2005, p.9), revelaria ações de preservação e proteção de face, envolvendo o uso de diferentes marcadores de dificuldade de formulação verbal e envolvimento.

De fato, verificamos que as regras de conduta pautadas pelo contexto sociodiscursivo de um registro de BO organizaram a imagem social apropriada para que M1 mantivesse sua face reivindicada perante a representante da instituição policial. Assim, durante toda a interação entre E1 e M1, percebemos que o jogo de faces é permeado por marcadores discursivos que funcionam como articuladores e estruturadores, uma vez que sinalizam monitoramento, processamento verbal, hesitação, atenuação ou reformulação, ajudando a ajustar verbal e cognitivamente o alinhamento entre interlocutores durante a interação.

O presente estudo não é conclusivo, uma vez que os marcadores discursivos são mecanismos presentes em todos os textos falados e de natureza complexa e abrangente. No entanto, este estudo serviu para ilustrar que, no caso específico de nosso *corpus*, na fala de uma mulher que não desejava prejudicar seu agressor judicialmente, movimentos de (re)equilíbrio das faces e de (re)organização do fluxo interacional mostraram-se intimamente relacionados a marcas de formulação/planejamento verbal.

Referências

BURGO, V. H.; SILVA NETO, J. V. DA. O discurso político na mídia: a preservação da face positiva do Presidente Barack Obama. *Domínios de Linguagem*, v. 10, n. 3, p. 883-902, 26 ago. 2016.

CAMERON, Lynne, MASLEN, Robert; LOW, S. A selective Survey of Research in Published Studies using Metaphor Analysis. In: CAMERON, L. & MASLEN, R. (Ed.) *Metaphor analysis: research practice in applied linguistics, social sciences and the humanities*. UK: Equinox Publishing Ltd, 2010.

CAMERON, Lynne. *Metaphor and reconciliation: The discourse dynamics of empathy in Post-Conflict Conversation*, Routledge, London, 2011.

DU BOIS, John W. SCHUETZE-COBURN, Stephan, CUMMING, Susanna, PAOLINO, Danae. Outline of discourse transcription. In: EDWARDS, Jane A.; LAMPERT, Martin D.(Eds). *Talking data: transcription and coding in discourse research*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1993. 45-89.

FÁVERO, Leonor Lopes. Processo de formulação do texto falado: a correção e a hesitação nas elocuições formais. In: PRETI, D. (Org.) *Discurso oral culto: Projetos paralelos NURC/SP*. São Paulo: Humanitas Publicações FFL/CH, 2005.

GOFFMAN, Ervin. *Interaction Ritual: essays on face to face behaviours*. Garden City: Anchor Doubleday, 1967.

_____. Fun in Games. In: _____. *Encounters*: Harmondsworth: Penguin, 1961.p. 15-72.

_____. *Ritual de interação: Ensaios sobre o comportamento face a face*. Tradução de Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva de *Interaction Ritual: essays on face to face behaviours*. Petrópolis: Editora Vozes, 2011.

HILGERT, José Gastón. *A Paráfrase: Um procedimento de constituição do diálogo*. São Paulo: USP, 1990.

JAMISON, Kaline. Girão. *Movimentos de empatia no discurso da violência conjugal: uma análise linguístico-cognitiva no enquadre comunicativo dos boletins de ocorrência*, 2015. 289 p. Tese (doutorado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Departamento de Letras Vernáculas, Programa de Pós-Graduação em Linguística, Fortaleza, 2015.

LUNARDELLI, Rosane Suely A. *A preservação da face: estratégias discursivas na fala dos alunos de Biblioteconomia da UEL*, 2007. Tese (doutorado) Universidade Estadual de Londrina. Centro de Letras e Ciências Humanas. Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem, Londrina, Paraná.

MARCUSCHI, Luiz A. *Análise da conversação*. Serie Princípios 82. 6a ed. São Paulo: Editora Ática, 2007.

PINHEIRO, Clemilton. *Estratégias textuais-interativas: a articulação tópica*. Maceió: EDUFAL, 2005.

ROSA, Maria. *Marcadores de atenuação*. São Paulo: Contexto, 1992.

URBANO, Hudinilson. Marcadores conversacionais. In: PRETI, D. (Org.) *Análise de textos orais: Projetos paralelos NURC/SP*. São Paulo: Humanitas Publicações FFL/CH, p. 81-102, 1999.

WYSOCKI, Bruna. *Interação face a face: um estudo das estratégias discursivas na reconstrução da imagem*. 2007. 166 f. (Mestrado em Filologia e Língua Portuguesa) Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8142/tde-05052008-153601/>. Acesso em: 08/09/2019.

Anexos

Convenções de Transcrição	
:	Alongamento de vogal (pequeno)
::	(médio)
:::	(grande)
..	Micro Pausas
...	Pausa mais longa, menor do que um segundo
... (2.0)	Pausa de dois segundos
[]	Sobreposições no discurso
[Superposição de vozes
-	Silabação
□	Assalto ao turno
--	Unidade truncada
,	Contorno de entonação que continua
.	Contorno de entonação finalizada
?	Contorno de entonação crescente, um apelo
<@ @>	Risos
<XX>	Fragmento discursivo indecifrável
CAIXA ALTA	Aumento do tom de voz, ênfase
(())	Observações da pesquisadora

Quadro 1- Convenções de Transcrição

Fonte: Adaptado pela autora a partir de Cameron (2011, p. XV) e de Du Bois et al (1993)

Códigos das ações de elaboração de faces	O que significam
[FC: PPF]	Trabalho de preservação da própria face
[FC: PFO]	Trabalho de preservação da face do outro
[FC: AmF]	Trabalho de ameaça à face do interlocutor
[FC: AmFO]	Trabalho de ameaça à face do outro (agressor)
[FC: AtOf]	Manifestação de atenuação de ofensa
Marcadores e discursivos	
[DF: PVo]	Marcador de dificuldade de formulação: prolongamento de vogal
[DF: An]	Marcador de dificuldade de formulação: anacoluto
[DF: PLV]	Marcador de dificuldade de formulação: planejamento verbal
[DF: Rep]	Marcador de dificuldade de formulação: repetição
[Paraf]	Paráfrase
[Compl]	Complementação do discurso do interlocutor

Quadro 2- Códigos usados nas análises

Fonte: Retirado de Jamison (2015)

Do we protect who we love? Face-work and interactional strategies in a woman's account of intimate partner violence

Abstract: This paper aims to investigate and relate, from the perspective of Conversation Analysis, the use of discursive markers of oral textual formulation processes (FÁVERO, 2005; URBANO, 1999) to the evidence of defense and face protection practices (GOFFMAN, 2011) of a woman in a situation of violence during the registration of a police statement in a police station specialized in women's care in Fortaleza, CE. After transcribing it, we analyzed excerpts from the statement made by a woman who did not want to file any lawsuit against her ex-husband. The choice was based on his hesitant, fragmented speech and demonstrations of verbal planning difficulty. We realize that the face-work is permeated by discursive markers that act as articulators and structurers, as they signal monitoring, verbal processing, hesitation, attenuation or reformulation, helping to verbally and cognitively adjust the alignment and the appropriate face between interlocutors during interaction.

Keywords: Interaction. Face-work. Discursive Markers. Intimate partner violence.

Recebido em: 30 de novembro de 2019.

Aceito em: 10 de dezembro de 2019.