


## Entrevista à Prof<sup>a</sup>. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira

por

 Fernando Afonso de Almeida<sup>1</sup>


 Victoria Wilson<sup>2</sup>


Maria do Carmo Leite de Oliveira possui graduação em Português e Literaturas de Língua Portuguesa Licenciatura pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1970), mestrado em Língua Portuguesa pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (1973), doutorado em Linguística Aplicada ao Português pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (1992) e pós-doutorado pela Universidade de Lisboa (2005). Atualmente é Professora Adjunta da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, orientando dissertações e teses e atuando como professora convidada em disciplinas de pós-graduação *stricto sensu* no Departamento de Letras e *lato sensu* no Instituto de Administração e Gerência - IAG da PUC-Rio. Participa de equipes de consultoria a empresas sobre comunicação nas organizações e atua como professora em cursos de especialização, em disciplinas voltadas para a comunicação interpessoal, intercultural, comunicação oral e escrita, atendimento a cliente, etc. Atua na área de Linguística Aplicada e Análise do Discurso, sendo seus interesses de pesquisa a interação em contextos institucionais; a linguagem e as práticas profissionais, nos cenários empresarial, educacional, jurídico, político e da mídia; a comunicação nas organizações pós-burocráticas, face, identidade e (im)polidez em interações face-a-face e mediada pela tecnologia; o trabalho no mundo globalizado e as práticas de atendimento; competência interpessoal e (in) sucesso profissional.

 <https://orcid.org/0000-0003-3905-8309>

*Soletras: No que diz respeito à comunicação humana e ao funcionamento da linguagem, você acha que existe uma grande distância entre a visão dos linguistas e a visão do falante ordinário? Sob que aspectos essa distância pode ser observada?*

**MCLO:** Como os indivíduos constroem o sentido da vida social? Uma das respostas encontradas na teoria social que expressa a atitude sociológica na qual vamos nos basear para tratar da questão aqui levantada foi dada pela Etnometodologia (Garfinkel [1967] trad. Gago e Magalhães, 2017).

<sup>1</sup> Doutor em Letras Neolatinas pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1996). Atua como professor Associado III da Universidade Federal Fluminense e professor pesquisador do Programa de Pós-graduação em Estudos de Linguagem da UFF nas linhas de pesquisa Teoria do texto, do discurso e da interação, e Estudos aplicados da linguagem. Rio de Janeiro, Brasil. *E-mail:* feafal@gmail.com.  <http://orcid.org/0000-0001-8240-1622>.

<sup>2</sup> Doutora em Letras (Linguística) pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (2000). Atua como professora associada de Linguística da Faculdade de Formação de Professores da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Brasil. *E-mail:* vicwilsoncc@gmail.com.  <http://orcid.org/000-0002-5227-8860>

Para Garfinkel (2006 [1948]), ação e experiência estão relacionadas reflexivamente, assim como o ator e a situação estão interligados um com o outro. Para ele, o ator social é um indivíduo autoconsciente, reflexivo e habilidoso. Na descrição de Coulon (1995:48), trata-se de uma pessoa dotada de um conjunto de modos de agir, de métodos, de atividades, de *savoir-faire*, que a fazem capaz de inventar dispositivos de adaptação para dar sentido ao mundo que a cerca. É, com base nesses pressupostos, que a Etnometodologia assume, por hipótese, que toda e qualquer pessoa é um sociólogo em estado prático.

Estamos, assim, também assumindo que o falante ordinário é um linguista em estado prático. Ao interagir no mundo social, o falante exhibe não só seus conhecimentos sobre a linguagem – seus recursos e regras de funcionamento - mas também sobre a maquinaria da organização da conversa. Some-se a isso, sua habilidade em, reconhecendo a flexibilidade da linguagem, adaptá-la a um contexto, de acordo com expectativas socioculturais, seguidas ou não.

A distância entre a visão de um falante ordinário e a de um linguista sobre a comunicação humana e o funcionamento da linguagem não é uma questão de grau, mas de objetivo. Falantes usam seus conhecimentos e habilidades para fins práticos, para fazer coisas, para estabelecer relações com outros. Já os linguistas, especialmente aqueles que estudam a fala-em-interação, buscam compreender o que o falante faz. Apesar de ser reflexivo, o falante não tem consciência do caráter reflexivo de suas ações. Ao descrever o que os participantes estão demonstrando uns para os outros na interação, o linguista interacional está revelando o modo como esses participantes estão se entendendo ou não e se estão procedendo ou não a ajustes quando o entendimento mútuo ficou comprometido.

Ainda que pareça um interesse apenas teórico, os conhecimentos produzidos sobre o uso da linguagem na interação têm também relevância prática. A Análise da Conversa, por exemplo, nasceu, na Sociologia, sem pretensões aplicadas. O interesse dos sociólogos no uso da fala -em- interação residiu inicialmente na busca de entendimento sobre como a ação social emerge na organização da fala. Ao longo do tempo, porém, foram surgindo versões aplicadas. Um dos estudos em português com essa proposta foi o de Ostermann e Oliveira (2015) que reuniram estudos sobre atendimentos mediados pela tecnologia. Através da microanálise da fala-em-interação, foram identificados fatores que levam à quebra da intersubjetividade nas atividades analisadas. Algumas dessas pesquisas resultaram em melhoria dos serviços, a partir

de cursos de capacitação interacional de profissionais ou de revisão de material de formação de teleatendentes.

*Soletras: "Desencontros na interação": trata-se de regra ou de exceção? Em que medida?*

**MCLO:** Um modo de entender a noção de desencontro é relacioná-lo a quebras de comunicação, o que nos leva à noção de intersubjetividade. Trata-se, segundo Schegloff (1992), do encontro de percepções e compreensões do mundo. Nesse sentido, toda interação potencializa encontros e desencontros com relação ao que está acontecendo no aqui e agora de uma interação. É na negociação de interpretações situadas que os participantes alcançam ou não a intersubjetividade.

O escopo das falhas de interpretação envolve também os desentendimentos com relação ao que Watzlawick *et al.* (1993) denominam a metamsagem. O modo como nos comunicamos expressa também o modo como nos vemos, vemos o outro e a situação. Falhas de entendimento nesse nível relacional são às vezes menos perceptíveis para os interagentes no curso da interação mas podem ter consequências interacionais não desejadas.

É inegável que são muitos os fatores - estruturais, interacionais, socioculturais e/ou linguísticos - que podem favorecer a quebra de entendimento mútuo. Mas isso não pode nos levar a aceitar a ideia de que os desencontros são uma exceção. O que alimenta esse entendimento é o fato de que ainda existe uma crença de que a comunicação é um processo de transmissão. Por essa perspectiva, a língua é um código de significados estáveis; o “emissor” é o único responsável pelo sucesso/fracasso da comunicação; e o “receptor” tem o papel passivo de decodificador. Se a comunicação fosse entre máquinas, talvez o encontro fosse a regra.

O problema é que a comunicação se dá entre humanos. Por trás de um emissor e um receptor, há uma pessoa e o seu mundo. A linguagem é flexível. Os significados são situados e coconstruídos por ambos participantes. O processo de comunicação é complexo, o que pode nos levar, com um certo exagero, a admitir que o milagre é conseguirmos nos entender.

Mas não há milagre. Há esforço. Para que haja encontro é preciso muito trabalho dos interagentes para estarem atentos ao que cada um demonstra, turno a turno, sobre o

entendimento da fala no turno anterior. Só com esse esforço, com atenção contínua, podemos proceder aos ajustes necessários à manutenção do entendimento mútuo.

*Soletras: Língua, comunicação, interação, seriam formas diferentes de se falar da mesma coisa?*

**MCLO:** Língua, comunicação, interação estão fortemente inter-relacionadas, mas não são a mesma coisa. A língua é um dos sistemas de linguagem que utilizamos para a construção da sociabilidade (Schutz e Luckmann, 1979, apud Hanke, 2002). A interação é o lócus em que os indivíduos realizam as ações sociais. A comunicação se refere ao que dizemos/ fazemos numa dada interação: um pedido, uma explicação, uma avaliação e as ações responsivas a essas e outras ações que atendem às nossas necessidades.

A vida social também oferece oportunidade para comunicações fáticas. Numa fila de Banco ou numa reunião social, muitas vezes interagimos, voluntariamente ou não, com um desconhecido apenas como forma de testar o canal ou responder a uma testagem de canal.

Seja qual for a motivação para comunicar, a interação é o palco onde a comunicação ocorre, onde refletimos e constituímos, através de nossas práticas, a sociedade da qual somos membros.

*Soletras: Polidez e impolidez: duas faces da mesma moeda?*

**MCLO:** Uma moeda de duas faces pode sugerir que os referentes de cada lado são semanticamente opostos. Como argumenta Mills (2011), para que um ato impolido aconteça não necessariamente aconteceria um ato polido e vice-versa. Um não depende do outro. O que não quer dizer que um não motive o outro. Se alguém é impolido, eu posso responder de modo impolido também.

Polidez e Impolidez se referem a duas opções de conduta verbal, conscientes ou não, voluntárias ou não, mas sempre coconstruídas na interação. É ali que os participantes revelam o que interpretam como (im) polido. As formas de (im)polidez podem ser convencionalmente marcadas ou não, mas, retomando Oliveira (2008), seus significados podem ser diferentes, dependendo do contexto em que ocorrem e da identidade dos falantes. O xingamento, por

exemplo, não é uma forma linguística intrinsecamente impolida. Em conversas entre homens, em situações de ausência de conflito, é comum observarmos a prática do xingamento sendo interpretado não como uma ofensa, mas como marca de camaradagem, de pertencimento ao grupo.

*Soletras: Como as emoções estão associadas (interligadas) à (im)polidez? Como tratar teoricamente das emoções no âmbito desses fenômenos?*

**MCLO:** A tendência dos estudos antropológicos da emoção tem sido a de compreender o fenômeno como um construto social, analisável em situações específicas através do discurso, que é o que torna a emoção pública. Seja em relação a comunidades primitivas, como as estudadas por Mauss ([1921] 1980), seja em relação às modernas sociedades complexas, como as referidas por Velho (1980:34), a expressão das emoções não é tratada como um fenômeno exclusivamente psicológico ou fisiológico, mas como um fato sociocultural. Sem negar o caráter único da experiência individual, Velho (1980:44) afirma que a emoção é marcada pela obrigação, pelas normas que definem que sentimentos e emoções são valorizados, tolerados ou condenados dentro de um grupo, de uma sociedade.

Um dos modelos que associa emoção à polidez é o de Arndt e Janney (1985). Os autores utilizam o rótulo comunicação emotiva para se referir a atitudes transitórias, sentimentos e outros estados afetivos. Como tal, esse modelo se assemelha aos modelos clássicos de polidez, por entender a expressão da emoção com um uso estratégico, consciente, para influenciar o comportamento do outro, ajudando a tornar suave a interação, a negociar conflitos interpessoais, a tornar agradável a coexistência em sociedade. Nas palavras dos autores, o comportamento emotivo é regulado por sanções sociais, normas da interação e expectativas civilizadas que permitem que as pessoas controlem seus impulsos naturais. Conclui-se, portanto, que emoções podem ser categorizadas como positivas ou negativas, em termos de efeitos com relação ao convívio social.

É comum, no processo de socialização, aprendermos a restringir a expressão da raiva, apesar de um possível custo psicológico dessa restrição. Somos incentivados a expressar sentimentos que não sentimos, mas que possam ser agradáveis ao outro. Somos socializados para sermos polidos, porque os impolidos são vistos como pessoas desagradáveis.

Esse controle da emoção também foi visto como condição para o atingimento de fins instrumentais, no contexto das práticas profissionais. Hochschild (1979) introduziu o conceito *emotional labour* para se referir à necessidade de representação de emoções consistentes com as expectativas de uma função profissional. Para obter a satisfação do cliente, a aeromoça não pode abrir mão da “máscara da simpatia”, por mais que isso contradiga seus verdadeiros sentimentos. Não pode demonstrar impaciência, pois corre o risco de ser impolida. Por mais que o voo seja longo, ela tem que administrar suas emoções de modo a torná-las apropriadas às expectativas relacionadas ao seu papel.

Considerando-se que a emoção é um fenômeno historicamente localizado e cujas normas de expressão da emoção variam em função da cultura, do contexto e das identidades dos participantes, um caminho teórico que me parece interessante é o de investigar a relação emoção/ (im) polidez a partir de estudos situados de moralidade e de ordem social e política.

*Soletras: Nas relações sociais, quanto custa ser polido? Gratifica? O saldo é positivo? Para quem?*

**MCLO:** Custos e ganhos são muito relativos aos objetivos que temos para sermos polidos. No contexto organizacional, como discutido em Oliveira (1992), os ganhos podem ser maiores do que os custos: ser polido pode assegurar o poder de posição. Por isso, vou me restringir aqui à dimensão psíquica do ser polido, na vida social de um modo geral.

A psicanalista Marthe Coppel (1993), ao nos lembrar que a vida é rica em razões para ódios, rancores, rivalidades desprezíveis, conclui que isso é um sério golpe para todos aqueles que se pretendem uniformemente bons. Mas, há sempre um custo psíquico quando, ao lidar com esses sentimentos, nos obrigamos a ajustar o nosso mundo interno ao código de conduta que regula as relações humanas, no mundo externo. Como afirma Dhoquois (1993:10), o egoísmo e o narcisismo são mais naturais. Ser polido exige controle, esforço para não achar feio o que não é espelho; exige uma grande habilidade para restringir, mascarar desejos e intenções vistos, moralmente, como inapropriados à convivência social.

Por outro lado, o esforço despendido pode trazer gratificação também. Como ironiza Coppel (1993), *aqueles que gozam da capacidade interior e da liberdade psíquica de pensar toda a espécie de maldade sobre os outros, ao mesmo tempo em que lhes reserva sorrisos,*

*gentilezas e favores, estão certamente mais próximos de serem felizes e apreciados.* Ironia à parte, a polidez é o reconhecimento (pelo menos formal) do direito que todos têm ao respeito e à consideração de seus sentimentos. Na maioria dos contextos, não queremos ser vistos como os desalmados (Goffman, 1967). Fora situações de conflito, queremos, através do olhar do outro, parecer o que gostaríamos de ser. Do mesmo modo, esse outro também se constitui pelo modo como está sendo visto. Logo, numa interação orientada para a polidez, isso pode significar a confirmação do eu, a percepção de que fomos reconhecidos como quem gostaríamos de ser. Não está em causa a sinceridade dos sentimentos, mas a satisfação de que a obrigação de expressar esses sentimentos foi cumprida. Nesse sentido, acho que todos ganham.

**Soletras:** *O que pensar do “esgarçamento” dos “bons modos” nas interações em redes sociais, considerando a preocupação mútua com as faces no sentido atribuído por Goffman?*

**MCLO:** O mundo *online* não está dissociado do mundo *off-line*. Manifestações do “esgarçamento” dos “bons modos” são observados hoje tanto em conversas espontâneas quanto públicas, tanto em interações face a face quanto em interações mediadas pela tecnologia. Vivemos um clima de divisões entre diferentes tipos de “grupo do eu” X “grupo do outro”. A divisão radicalizada promove intolerância em relação a quem pensa diferente.

O modo como as pessoas usam hoje as plataformas digitais reflete e constitui esse mundo social partido, mas também possibilitam interações mais polarizadas. As redes sociais oferecem um espaço maior para interação com pessoas que não conhecemos, para trocas comunicativas orientadas por uma ampla diversidade de crenças, valores, ideologias. Some-se a isso o fato de que tudo se dá num ambiente em que estamos protegidos pelo anonimato e pela distância física. O problema não são as possibilidades da tecnologia, mas o modo como os usuários usam essas possibilidades num momento de radicalismos. De um modo geral, o que se vê é que poucos ouvem aquele que pensa diferente; poucos discordam por meio de argumentos. O padrão de discordância é o ataque à face do outro.

A proposta de Goffman (1967) vai em outra direção: a coexistência agradável, pacífica, entre indivíduos que vivem juntos. Seu interesse sobre esse modelo de funcionamento da vida social levou-o a estudar as práticas que os falantes empregam para

assegurar o equilíbrio ritual; o modo como a performance dos participantes é orientada pelo respeito à ordem social.

Mas o próprio autor adverte que a preocupação mútua com a preservação das faces que sustenta o equilíbrio ritual da interação pode ser suspensa em casos de ruptura social. No caso das redes sociais, a preservação das faces é suspensa quando os interagentes mostram, em seus comentários, que não estão orientados para entender o ponto de vista do outro, o que viabilizaria o diálogo. Ao contrário. Sua segurança, seu prazer está em destruir a face do outro. O jogo é outro. O mais desalmado é o que é visto mais positivamente. Novos tempos, novas regras de convívio.

***Soletras:** Interações reais e interações virtuais devem ser tratadas com os mesmos instrumentos de análise (ou serem submetidas à mesma calibragem) pela Pragmática e pela Sociolinguística Interacional?*

**MCLO:** A escolha de uma abordagem teórico-metodológica está sempre relacionada à avaliação sobre qual abordagem oferece o ferramental analítico mais adequado aos nossos objetivos. Quanto aos instrumentos, é preciso avaliar também se os conceitos, os *insights* ganhos sobre a interação social, seja ela oral ou escrita, face-a-face ou mediada pela tecnologia, atendem plenamente ou revelam revisões.

Em Oliveira (1992), a proposta de aplicar a noção de Organização de Preferência, da Análise da Conversa, ao texto escrito funcionou bem, com os ajustes relativos. Mas, quando nos interessamos por interações virtuais, o ferramental utilizado para interação face a face pode não atender. Katriel (1999), por exemplo, problematiza o arranjo interacional, descrito por Goffman como “estar junto”, em situações em que um casal está numa mesa de restaurante, mas que cada um está conversando pelo celular com outra pessoa. Outra diferença entre interações por telefone celular e telefone convencional envolve a questão do acesso. Dadas as possibilidades de acesso não restritas a tempo e espaço, as aberturas de conversas por celular têm, como mostra a autora, as suas especificidades. Em conclusão, o estudo da interação no mundo virtual vai necessitar do desenvolvimento de ferramental próprio para capturá-lo.



## Referências

- COPPEL, M. O educador, o psicanalista e os maus pensamentos. In: DHOQUOIS, R. (Org.). *A polidez*. Virtude das aparências. São Paulo: L & PM, 1993. p. 159-165.
- COULON, A. *Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.
- DHOQUOIS, R. Prefácio: Pequenas e grandes virtudes. In: DHOQUOIS, R. (Org.). *A polidez*. Virtude das aparências. São Paulo: L & PM, 1993. p.7-11.
- GARFINKEL, Harold. *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1967. Trad GAGO, P.C e MAGALHÃES, R. F. Estudos de Etnometodologia. Petropolis: Vozes, 2017.
- GARFINKEL, *Seeing sociologically: The routine grounds of social action*. Boulder: Paradigm, 2006 [1948].
- GOFFMAN, E. *Interactional ritual essays on face to face behavior*. New York: Anchor Books, 1967.
- HANKE, M. A noção de sociabilidade: implicações no estudo da comunicação. Trabalho apresentado no encontro nacional Compós 11º Rio de Janeiro, 2002. [http://www.compos.org.br/data/biblioteca\\_744.pdf](http://www.compos.org.br/data/biblioteca_744.pdf)
- HOCHSCHILD, A.R. Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology* 85, 3 .1979. p. 551–575.
- KATRIEL, T. Rethinking the terms of social interaction. *Research on Language and Social Interaction*, v. 32, n. 1 & 2, p. 95-101, 1999.
- MAUSS, Marcel. A Expressão Obrigatória dos Sentimentos. IN Figueira, Sérvulo Augusto (org). *Psicanálise e Ciências Sociais*. Rio de Janeiro, Livraria Francisco Alves, 1980.
- MILLS, S. Discursive Approaches to politeness and impoliteness. In: *Discursive Approaches to Politeness*. Berlim:Linguistic Politeness Resaearch Group (ed). 2011.
- OLIVEIRA, Maria do Carmo L. Polidez, uma estratégia de dissimulação. Análise de cartas de pedido de empresas brasileiras. 1992. 283 f. Tese defendida na PUC-Rio, 1992.
- OLIVEIRA, Maria do Carmo L. Polidez e Interação. In: CALDAS-COULTHARD, C. R. E SCLIAR, L. (Eds). *Desvendando Discursos: conceitos básicos*. Santa Catarina: Editora Universidade Federal de Santa Catarina. 2008. p. 197-224.
- OSTERMANN, A.C; OLIVEIRA, M.C.L. *Você está entendendo?* Contribuições do estudo de fala-em- interação para a prática do teleatendimento. Campinas: Mercado de Letras, 2015.
- SCHEGLOFF, E. A repair after next turn: the las structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. *American Journal of Sociology*, v. 97, n. 5, 1992.

SCHUTZ, A; LUCKMANN, T. *Strukturen der Lebenswelt*. Frankfurt: Suhrkamp, 1979 p. 141.

VELHO, Gilberto. Projeto, Emoção e Orientação em Sociedades Complexas. IN Figueira, Sérvulo Augusto (org). *Psicanálise e Ciências Sociais*. Rio de Janeiro, Livraria Francisco Alves, 1980.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J; JACKSON, D. *The pragmatics of human communication*. New York: Norton, 1967.

Entrevista concedida em 02 de dezembro de 2019.