

Erving Goffman

RITUAL DE INTERAÇÃO

Ensaaios sobre o
comportamento face a face

Coleção Sociologia
Coordenador: Brasílio Sallum Jr.
– Universidade de São Paulo



Comissão editorial:

Gabriel Cohn – Universidade de São Paulo
Irllys Barreira – Universidade Federal do Ceará
José Ricardo Ramalho – Universidade Federal do Rio de Janeiro
Marcelo Ridenti – Universidade Estadual de Campinas
Otávio Dulci – Universidade Federal de Minas Gerais

- *A educação moral*
Émile Durkheim
- *A pesquisa qualitativa – Enfoques epistemológicos e metodológicos*
VV.AA
- *Sociologia ambiental*
John Hannigan
- *O poder em movimento – Movimentos sociais e confronto político*
Sidney Tarrow
- *Quatro tradições sociológicas*
Randall Collins
- *Introdução à Teoria dos Sistemas*
Niklas Luhmann
- *Sociologia clássica – Marx, Durkheim e Weber*
Carlos Eduardo Sell
- *O senso prático*
Pierre Bourdieu
- *Comportamento em lugares públicos – Notas sobre a organização social dos ajuntamentos*
Erving Goffman
- *A estrutura da ação social – Vols. I e II*
Talcott Parsons
- *Ritual de interação – Ensaio sobre o comportamento face a face*
Erving Goffman

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Goffman, Erving

Ritual de interação : ensaios sobre
o comportamento face a face / Erving Goffman ;
tradução de Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. –
Petrópolis, RJ : Vozes, 2011. – (Coleção
Sociologia)

Título original: Interaction ritual : essays
on face-to-face behavior

ISBN 978-85-326-4097-0

1. Interação social I. Título.

11-02684

CDD-302

Índices para catálogo sistemático:

1. Interação social : Sociologia 302

Sumário

Introdução, 9

1 Sobre a preservação da fachada – Uma análise dos elementos rituais na interação social, 13

2 A natureza da deferência e do porte, 51

3 Constrangimento e organização social, 95

4 A alienação da interação, 110

5 Sintomas mentais e a ordem pública, 132

6 Onde a ação está, 142

Sobre a preservação da fachada*

Uma análise dos elementos rituais na interação social

Todas as pessoas vivem num mundo de encontros sociais que as envolvem, ou em contato face a face, ou em contato mediado com outros participantes. Em cada um desses contatos a pessoa tende a desempenhar o que às vezes é chamado de *linha* – quer dizer, um padrão de atos verbais e não verbais com o qual ela expressa sua opinião sobre a situação, e através disto sua avaliação sobre os participantes, especialmente ela própria. Não importa que a pessoa pretenda assumir uma linha ou não, ela sempre o fará na prática. Os outros participantes pressupõem que ela assumiu uma posição mais ou menos voluntariamente, de forma que se ela quiser ser capaz de lidar com a resposta deles a ela, ela precisará levar em consideração a impressão que eles possivelmente formaram sobre ela.

O termo *fachada*¹ pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma através da linha que os outros pressupõem que ela assumiu durante um contato

* Este capítulo foi escrito na Universidade de Chicago. Pelo apoio financeiro para escrevê-lo, eu sou grato a uma Bolsa de Saúde Pública dos Estados Unidos (n. M702[6]MH[5]) para um estudo das características da interação social dos indivíduos, liderado pelo Dr. William Soskin do Departamento de Psicologia, Universidade de Chicago.

1. *Face*, no original em inglês. Em português não utilizamos este termo com a conotação que Goffman emprega aqui, que poderia ser resumida, de forma um tanto imprecisa, como “respeito próprio”. É um termo de tradução particularmente complicada, porque, como veremos no decorrer do texto, ele é usado em contextos variados com significados variados. Quando isto ocorrer, o termo original será assinalado no texto [N.T.].

particular. A fachada é uma imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados – mesmo que essa imagem possa ser compartilhada, como ocorre quando uma pessoa faz uma boa demonstração de sua profissão ou religião ao fazer uma boa demonstração de si mesma².

A pessoa tende a experimentar uma resposta emocional imediata à fachada que um contato com outros permite a ela; ela catexiza sua fachada; seus “sentimentos” se ligam a ela. Se o encontro sustenta uma imagem da pessoa que ela dá por certo há muito tempo, ela provavelmente terá poucos sentimentos sobre a situação. Se os eventos estabelecem uma fachada para ela melhor do que ela poderia esperar, ela provavelmente se “sentirá bem”; se suas expectativas costumeiras não forem realizadas, espera-se que ela se “sinta mal” ou “sinta-se ofendida”. De modo geral, o apego de uma pessoa a uma fachada particular, junto com a facilidade de comunicar informações falseadoras por ela e por outros, constitui uma das razões que fazem com que ela considere que a participação em qualquer contato com outros seja um compromisso. A pessoa também terá sentimentos sobre a fachada mantida para os outros participantes e, apesar desses sentimentos poderem ser de quantidade e direção diferentes daqueles que ela tem para sua própria fachada, constituem um envolvimento com a fachada dos outros que é tão imediato e espontâneo quanto o envolvimento que ela tem com sua própria fachada. A fachada pessoal e a fachada dos outros são construtos da mesma ordem; são as regras do grupo e a definição da situação que determinam quantos sentimentos devemos ter pela fachada e como esses sentimentos devem ser distribuídos pelas fachadas envolvidas.

Podemos dizer que uma pessoa *tem*, *está com* ou *mantém* a fachada quando a linha que ela efetivamente assume apresenta uma imagem dela que é internamente consistente, que é apoiada por juí-

2. Para discussões sobre o conceito chinês de fachada, cf. os seguintes textos: CHIN HU, H. “The Chinese Conception of ‘Face’”. *American Anthropologist*, n.s. 46, 1944, p. 45-64. • YANG, M.C. *A Chinese Village*. Nova York: Columbia University Press, 1945, p. 167-172. • MACGOWAN, J. *Men and Manners of Modern China*. Londres: Unwin, 1912, p. 301-312. • SMITH, A.H. *Chinese Characteristics*. Nova York: Fleming H. Revell Co., 1894, p. 16-18. Para um comentário da concepção de fachada dos índios americanos, cf. MAUSS, M. *The Gift*. Londres: Cohen & West, 1954, p. 38.

zos e evidências comunicadas por outros participantes, e que é confirmada por evidências comunicadas por agências impessoais na situação. Em tais momentos, a fachada da pessoa claramente é algo que não está alojado dentro ou sobre seu corpo, mas sim algo localizado difusamente no fluxo de eventos no encontro, e que se torna manifesto apenas quando esses eventos são lidos e interpretados para alcançarmos as avaliações expressas neles.

A linha mantida pôr e para a pessoa durante o contato com outros tende a ser de um tipo institucionalizado legítimo. Durante um contato de um tipo particular, um participante da interação com atributos conhecidos ou visíveis pode esperar ser apoiado numa fachada em particular, e pode sentir que é moralmente apropriado que isto aconteça. Tendo em vista seus atributos e a natureza convencionalizada do encontro, ele terá um pequeno conjunto de linhas abertas para ele escolher, e um pequeno conjunto de fachadas para escolher estará esperando por ele. Além disso, baseado em alguns atributos conhecidos, ele recebe a responsabilidade de possuir um número vasto de outros atributos. Seus coparticipantes provavelmente não terão consciência do caráter de muitos desses atributos até que ele aja, perceptivelmente, de uma forma que deprecie sua posse deles; nesse momento todos se tornam conscientes desses atributos e pressupõem que ele deliberadamente deu uma falsa impressão de possuí-los.

Assim, apesar de a preocupação com a fachada enfocar a atenção da pessoa na atividade em curso, ela deve, para manter a fachada nessa atividade, levar em consideração seu lugar no mundo social além dela. Uma pessoa que consegue manter a fachada na situação em curso é alguém que se absteve de certas ações no passado que teriam sido difíceis de encarar com coragem [*face up to*] posteriormente. Além disso, ela teme perder a fachada agora em parte porque os outros podem tomar isto como um sinal de que não precisarão demonstrar consideração pelos seus sentimentos no futuro. Ainda assim, há uma limitação a essa interdependência entre a situação em curso e o mundo social mais amplo: um encontro com pessoas com as quais ela não terá mais interações no futuro a libera para assumir uma linha “altiva” que o futuro depreciará, ou a libera para sofrer humilhações que tornariam interações futuras com elas algo constrangedor demais para enfrentar.

Podemos dizer que uma pessoa *está com a fachada 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 para ela. Podemos dizer que uma pessoa *está fora de fachada* quando ela participa de um contato com outros sem ter uma linha pronta do tipo que esperamos que participantes de tais situações tenham. A intenção de muitos trotes é levar uma pessoa a mostrar uma fachada errada, ou nenhuma fachada, mas é claro que também existirão ocasiões sérias em que ela se encontrará, expressivamente, não a par da situação.

Quando uma pessoa sente que está com fachada, ela tipicamente responde com sentimentos de confiança e convicção. Firme na linha que está assumindo, ela sente que pode manter a cabeça erguida e se apresentar a outros abertamente. Ela sente uma certa segurança e um certo alívio – como também pode ocorrer quando os outros sentem que ela está com a fachada errada, mas conseguem esconder essas sensações dela.

Quando uma pessoa está com a fachada errada, ou fora de fachada, eventos expressivos estão sendo contribuídos para o encontro, mas eles não podem ser costurados facilmente ao tecido expressivo da ocasião. Se ela sentir que está com a fachada errada ou fora de fachada, provavelmente se sentirá envergonhada e inferior devido ao que aconteceu com a atividade por sua causa e ao que poderá acontecer com sua reputação enquanto participante. Além disso, ela pode se sentir mal porque esperava que o encontro apoiasse uma imagem do eu à qual ela se sente emocionalmente ligada e que agora encontra ameaçada. Uma falta de apoio apreciativo percebida no encontro pode chocá-la, confundi-la e momentaneamente incapacitá-la enquanto participante da interação. Seus modos e orientação podem cambalear, desabar e desmoronar. Ela pode ficar constrangida e mortificada; ela pode ficar com a fachada envergonhada [*shamefaced*]. A sensação, justificada ou não, que ela é percebida num estado de alvoroço pelos outros, e que ela não está apresentando uma linha utilizável, pode ferir ainda mais os seus sentimentos, assim como sua passagem de estar com a fachada errada ou fora de fachada para a fachada envergonhada pode adicionar mais desordem para a organização expressiva da situação. Seguindo o uso do senso

comum, eu empregarei o termo *aprumo* para me referir à capacidade de suprimir e esconder qualquer tendência de ficar com a fachada envergonhada durante encontros com outros.

Em nossa sociedade anglo-americana, assim como em algumas outras, a expressão “perder a fachada” [*to lose face*] parece significar estar com a fachada errada, estar fora de fachada, ou estar com a fachada envergonhada. A expressão “salvar a fachada”³ [*to save one’s face*] parece se referir ao processo através do qual a pessoa mantém uma impressão para os outros de que ela não perdeu a fachada. Seguindo o costume chinês, podemos dizer que “dar fachada” [*to give face*] é possibilitar que outra pessoa assuma uma linha melhor do que ela seria capaz de assumir sozinha⁴, esta outra, portanto, ganha a fachada dada a ela, e esta é uma das formas pelas quais ela pode ganhar fachada.

Enquanto um aspecto do código social de qualquer círculo social, podemos esperar encontrar um entendimento sobre até que ponto uma pessoa deve ir para salvar sua fachada. Quando ela assume uma imagem do eu expressa através da fachada, os outros terão a expectativa de que ela atuará de acordo com essa fachada. De formas diferentes em sociedades diferentes, ela precisará mostrar respeito próprio, renunciando a certas ações porque elas estão acima ou abaixo dela, enquanto se força a realizar outras, mesmo que sejam muito custosas para ela. Ao entrar numa situação em que recebe uma fachada para manter, essa pessoa assume a responsabilidade de vigiar o fluxo de eventos que passa diante dela. Ela precisa garantir que uma *ordem expressiva* particular seja mantida – uma ordem que regula o fluxo de eventos, grandes ou pequenos, de forma que qualquer coisa que pareça ser expressada por eles será consistente com sua fachada. Quando uma pessoa manifesta tais compunções, principalmente por causa do dever a si mesma, falamos, em nossa sociedade, de orgulho; quando ela o faz por causa do dever a unidades sociais mais amplas, e recebe apoio destas unidades ao fazê-lo, falamos

3. Em português temos uma expressão que se encaixa bem com o que Goffman quer dizer com *to save face*: “livrar a cara”. No texto, preferi manter uma tradução literal para não destoar do conceito central de “fachada” [N.T.].

4. Cf. SMITH, A.H. *Chinese Characteristics*. Op. cit., p. 17n1.

de honra. Quando essas compunções têm a ver com coisas de postura, com eventos expressivos derivados da forma pela qual a pessoa lida com seu corpo, suas emoções, e as coisas com as quais ela tem contato físico, falamos de dignidade, um aspecto do controle expressivo que é sempre louvado e nunca estudado. Seja como for, apesar de sua fachada social ser sua posse mais pessoal e o centro de sua segurança e prazer, ela é apenas um empréstimo da sociedade; ela será retirada a não ser que a pessoa se comporte de forma digna dela. Atributos aprovados e sua relação com a fachada fazem de cada homem seu próprio carcereiro; esta é uma coerção social fundamental, ainda que os homens possam gostar de suas celas.

Assim como esperamos que um membro de qualquer grupo tenha respeito próprio, também esperamos que ele mantenha um padrão de consideração; esperamos que ele realize certos esforços para resguardar os sentimentos e a fachada dos outros presentes, e esperamos que ele faça isso voluntária e espontaneamente por causa de uma identificação emocional com os outros e com os sentimentos deles⁵. Como consequência, ele não estará inclinado a testemunhar a desfiguração [*defacement*] dos outros⁶. Em nossa sociedade, chamamos de “sem-coração” uma pessoa que consegue testemunhar a humilhação de outra mantendo impassivelmente um semblante frio, assim como aquela que consegue impassivelmente participar de sua própria desfiguração é considerada “sem-vergonha”.

5. É claro que quanto mais poder e prestígio os outros tiverem, mais provável será que uma pessoa demonstre consideração para com os sentimentos deles, como sugere DALE, H.E. *The Higher Civil Service in Great Britain*. Oxford: Oxford University Press, 1941, p. 126n.: “A doutrina dos ‘sentimentos’ foi exposta para mim há muitos anos por um funcionário civil de grande eminência com um belo gosto pelo cinismo. Ele explicou que a importância dos sentimentos varia em alto grau com a importância da pessoa que sente. Se o interesse público requer que um funcionário novato seja removido de seu posto, não é preciso tomar cuidado com seus sentimentos; se o caso envolver um vice-diretor, eles devem ser considerados cuidadosamente; se for um secretário de Estado, seus sentimentos são um elemento fundamental na situação, e apenas um interesse público imperativo pode suplantar seus requerimentos”.

6. Vendedores, especialmente mascates de rua, sabem que, se eles assumirem uma linha que será depreciada a não ser que o cliente relutante compre alguma coisa, o cliente pode ser capturado pela consideração e acabar comprando algo para salvar a fachada do vendedor, e impedir o que normalmente resultaria num incidente.

O efeito combinado da regra do respeito próprio e da regra da consideração é que a pessoa tende a se conduzir durante um encontro de forma a manter tanto a sua própria fachada quanto as fachadas dos outros participantes. Isto significa que normalmente permitimos que a linha assumida por cada participante prevaleça, e que cada participante desempenhe o papel que ele pareça ter escolhido para si próprio. Estabelecemos um estado em que todos temporariamente aceitam a linha de todos os outros⁷. Esse tipo de aceitação mútua parece ser uma característica estrutural básica da interação, especialmente da interação em conversas face a face. Normalmente é uma aceitação “prática”, e não “real”, pois ela tende a ser baseada não em um acordo de avaliações sinceras expressas candidamente, e sim em uma disposição a oferecer juízos da boca para fora, com os quais os participantes não concordam realmente.

A aceitação mútua de linhas tem um efeito conservador importante sobre os encontros. Quando uma pessoa apresenta uma linha inicial, ela e as outras tendem a construir suas respostas posteriores a partir dela e, num certo sentido, ficam presas a ela. Se a pessoa alterar sua linha radicalmente, ou se a linha se tornar desacreditada, o resultado é a confusão, pois os participantes estarão preparados e comprometidos com ações que não são mais apropriadas.

Normalmente, a manutenção da fachada é uma condição da interação, e não o seu objetivo. Objetivos comuns, como ganhar fa-

7. É claro que um acordo superficial sobre a avaliação do valor social não significa igualdade; a avaliação mantida consensualmente sobre um participante pode ser bem diferente daquela mantida consensualmente sobre outro. Esse acordo também é compatível com a expressão de diferenças de opinião entre dois participantes, desde que ambos mostrem “respeito” pelo outro, orientando a expressão da discórdia de forma que ela transmita uma avaliação sobre o outro que o outro esteja disposto a transmitir sobre si mesmo. Casos extremos são oferecidos por guerras, duelos, e brigas de bar, quando ocorrem de forma cavalheiresca, pois eles podem ser conduzidos sob auspícios consensuais, com cada protagonista orientando sua ação de acordo com as regras do jogo, possibilitando assim que sua ação seja interpretada como uma expressão de um jogador limpo em combate aberto com um oponente limpo. De fato, as regras e etiquetas de qualquer jogo podem ser analisadas como um meio através do qual a imagem de um jogador limpo pode ser expressa, assim como a imagem de um jogador limpo pode ser analisada como um meio através do qual as regras e etiqueta de um jogo são mantidas.

chada, expressar livremente nossas crenças verdadeiras, introduzir informações depreciadoras sobre os outros, ou resolver problemas e realizar tarefas, são tipicamente perseguidos de forma consistente com a manutenção da fachada. Estudar o salvamento da fachada é estudar as regras de tráfego da interação social; aprendemos sobre o código que a pessoa segue em seu movimento pelos caminhos e projetos dos outros, mas não sobre para onde ela vai, nem por que ela quer chegar lá. Não aprendemos sequer por que a pessoa está disposta a seguir o código, pois um grande número de motivos diferentes pode levá-la a fazer isso. Ela pode querer salvar sua própria fachada por causa de sua ligação emocional com a imagem do eu que sua fachada expressa, por causa de seu orgulho ou honra, por causa do poder que seu estatuto presumido permite que ela exerça sobre os outros participantes, e assim por diante. Ela pode querer salvar a fachada dos outros por causa de sua ligação emocional com uma imagem deles, ou porque ela sente que seus coparticipantes têm um direito moral a esta proteção, ou porque ela quer evitar a hostilidade que poderá ser dirigida para ela se eles perderem sua fachada. Ela pode sentir que existe uma suposição de que ela é o tipo de pessoa que demonstra compaixão e simpatia pelos outros, de forma que, para reter sua própria fachada, ela pode se sentir obrigada a ter consideração pela linha assumida pelos outros participantes.

Com *preservação da fachada* [*face-work*] eu quero designar as ações tomadas por uma pessoa para tornar o que quer que esteja fazendo consistente com a fachada. A preservação da fachada serve para neutralizar “incidentes” – quer dizer, eventos cujas implicações simbólicas efetivas ameaçam a fachada. Assim, o aprumo é um tipo importante de preservação da fachada, pois através do aprumo a pessoa controla o seu constrangimento e, assim, o constrangimento que ela e outros poderiam sofrer por causa do seu constrangimento. Mesmo que a pessoa que empregue ações para salvar sua fachada não conheça todas as consequências delas, elas frequentemente se tornam práticas habituais e padronizadas; elas são como jogadas tradicionais num jogo, ou passos tradicionais numa dança. Cada pessoa, subcultura e sociedade parecem ter seu próprio repertório característico de práticas para salvar a fachada. Em parte, é a esse repertório que as pessoas se referem quando perguntam como uma pessoa ou cultura “realmente” são. E, ainda assim, o conjunto

particular de práticas enfatizadas por pessoas ou grupos particulares parece ser retirado de um único esquema logicamente coerente de práticas possíveis. É como se a fachada, por sua própria natureza, só pudesse ser salva através de um certo número de formas, e como se cada agrupamento social precisasse fazer suas escolhas dentro dessa única matriz de possibilidades.

Podemos esperar que os membros de todo círculo social tenham algum conhecimento da preservação da fachada e alguma experiência no uso dela. Em nossa sociedade, esse tipo de capacidade às vezes é chamado de *tato*, *savoir-faire*, diplomacia ou habilidade social. Variações na habilidade social têm mais a ver com a eficácia da preservação da fachada do que com a frequência de sua aplicação, pois quase todos os atos que envolvem outras pessoas são modificados, prescritiva ou proscritivamente, por considerações sobre a fachada.

Se uma pessoa quiser empregar seu repertório de práticas para salvar a fachada, obviamente ela deve, em primeiro lugar, ter consciência das interpretações que os outros podem ter colocado sobre os seus atos, e as interpretações que ela talvez deva colocar sobre os deles. Em outras palavras, ela precisa exercer a perceptividade⁸. Mas mesmo que ela perceba apropriadamente os juízos transmitidos simbolicamente e seja socialmente hábil, ela ainda precisa estar disposta a exercer sua perceptividade e habilidade; ela deve, resumindo, ser orgulhosa e considerada. É claro que, confessadamente, a posse de perceptividade e habilidade social leva com tanta frequência à sua aplicação que, em nossa sociedade, termos como “polidez” e “tato” acabam não distinguindo entre a inclinação para exercer tais capacidades e as próprias capacidades.

8. Supostamente, a habilidade social e a perceptividade serão altas em grupos cujos membros frequentemente agem como representantes de unidades sociais mais amplas, como linhagens ou nações, pois o jogador, aqui, está apostando com uma fachada à qual os sentimentos de muitas pessoas estão ligados. Da mesma forma, podemos esperar que a habilidade social seja bem desenvolvida entre aqueles de alta posição e aqueles com quem estes têm relações, pois quanto mais fachada um participante da interação tiver, maior será o número de eventos que podem ser inconsistentes com ela e, por isso, maior a necessidade de ter habilidade social para prevenir ou neutralizar essas inconsistências.

Eu já afirmei que a pessoa terá dois pontos de vista – uma orientação defensiva para salvar sua própria fachada e uma orientação protetora para salvar a fachada dos outros. Algumas práticas serão primariamente defensivas e outras primariamente protetoras, ainda que, de modo geral, possamos esperar que as duas perspectivas sejam assumidas ao mesmo tempo. Ao tentar salvar a fachada dos outros, a pessoa precisa escolher um método que não levará à perda de sua própria fachada; ao tentar salvar sua própria fachada, ela precisa levar em consideração a perda de fachada dos outros que sua ação pode causar.

Em muitas sociedades há uma tendência a distinguir três níveis de responsabilidade que uma pessoa pode ter quanto a uma ameaça à fachada criada por suas ações. Primeiro, pode parecer que ela agiu inocentemente; sua ofensa parece ser não intencional e involuntária, e aqueles que percebem seu ato podem sentir que ela teria tentado evitá-lo se tivesse previsto suas consequências ofensivas. Em nossa sociedade, chamamos tais ameaças à fachada de *faux pas*, gafes, disparates ou pisadas na bola. Segundo, a pessoa ofensora pode parecer ter agido com malícia e despeito, com a intenção de causar um insulto aberto. Terceiro, há ofensas incidentais; estas surgem como um efeito colateral não planejado, mas às vezes previsto da ação – uma ação que o ofensor realiza apesar de suas consequências ofensivas, mas não por causa de despeito. Do ponto de vista de um participante em particular, esses três tipos de ameaça podem ser introduzidos pelo próprio participante contra sua própria fachada, por ele contra a fachada dos outros, pelos outros contra a fachada dos outros, ou pelos outros contra a sua fachada. Assim, a pessoa pode se encontrar em muitas relações diferentes a uma ameaça à fachada. Se ela quiser lidar bem consigo própria e com os outros em todas as contingências, ela terá que possuir um repertório de práticas de salvamento da fachada para cada uma dessas relações possíveis à ameaça.

Os tipos básicos de preservação da fachada

O processo de evitação. A saída mais garantida para uma pessoa evitar ameaças à sua fachada é evitar contatos em que seria provável que essas ameaças ocorressem. Em todas as sociedades podemos

observar isto na relação de evitação⁹ e na tendência de conduzir certas transações delicadas através de intermediários¹⁰. Da mesma forma, em muitas sociedades, os membros conhecem o valor de voluntariamente realizar uma retirada graciosa antes que uma ameaça à fachada prevista possa ter chance de ocorrer¹¹.

Quando a pessoa realmente arrisca um encontro, outras formas de práticas de evitação entram em jogo. 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. Muitas vezes, ela apresentará inicialmente uma atitude de acanhamento e compostura, suprimindo qualquer demonstração de sentimentos até que descubra que tipo de linha os outros estarão dispostos a apoiar para ela. Quaisquer afirmações sobre o eu serão feitas com uma modéstia beirando o menosprezo, com fortes qualificações, ou com uma nota de deboche; garantindo-se desta forma, ela terá preparado um eu para si mesma que não será depreciado pela exposição, fracassos pessoais, ou os atos imprevistos de outros. E se ela não garantir suas afirmações sobre si mesma, ela pelo menos tentará ser realista quanto a elas, sabendo que se não o fizer os eventos poderão depreciá-la e fazer com que ela perca a fachada.

9. Em nossa própria sociedade, um exemplo da evitação é encontrado no negro de classe média ou alta que evita certos contatos face a face com brancos para proteger a autoavaliação projetada por suas roupas e modos. Cf., p. ex., JOHNSON, C. *Patterns of Negro Segregation*. Nova York: Harper, 1943, cap. 13. A função da evitação para manter o sistema de parentesco em pequenas sociedades pré-letradas pode ser considerada um exemplo particular do mesmo tema geral.

10. Um exemplo é dado por LATOURETTE, K.S. *The Chinese: Their History and Culture*. Vol. 2. Nova York: Macmillan, 1942, p. 211: "Um vizinho ou grupo de vizinhos pode utilizar seus bons funcionários para ajustar uma disputa em que os antagonistas estariam sacrificando suas fachadas se tomassem o primeiro passo para abordar o outro. Um intermediário sábio pode realizar a reconciliação preservando a dignidade de ambos".

11. Num artigo inédito, Harold Garfinkel sugeriu que, quando a pessoa percebe que perdeu a fachada num encontro conversacional, ela pode sentir um desejo de desaparecer ou "sumir da face da Terra", e que isto pode envolver um desejo de não apenas ocultar a perda de fachada, mas também de voltar magicamente a um ponto no tempo em que teria sido possível salvar a fachada evitando o encontro.

Algumas manobras protetoras são tão comuns quanto essas manobras defensivas. A pessoa demonstra respeito e polidez, assegurando-se de estender às outras qualquer tratamento cerimonial que elas possam merecer. Ela emprega a discrição; ela não menciona fatos que possam, implícita ou explicitamente, contradizer e constrianger as afirmações positivas feitas pelas outras¹². Ela emprega circunlocuções e engodos, fraseando suas respostas com uma ambiguidade cuidadosa de modo a preservar a fachada dos outros, mesmo que não preserve o bem-estar deles¹³. Ela emprega cortesias, fazendo leves modificações de suas exigências quanto às outras, ou sua avaliação delas, para que elas possam definir a situação como uma em que seu respeito próprio não está ameaçado. Ao fazer uma exigência que menospreza os outros, ou ao imputar atributos não elogiosos a eles, ela poderá empregar um modo de gozação, permitindo que eles assumam a linha de pessoas generosas, capazes de relaxar seus padrões comuns de orgulho e honra. E, antes de se engajar num ato potencialmente ofensivo, ela poderá fornecer explicações sobre por que as outras não devem se sentir ultrajadas por isso. Por exemplo, se ela sabe que será preciso se retirar do encontro antes que ele termine, pode dizer por antecipação aos outros que pre-

12. Quando a pessoa conhece bem as outras, ela saberá quais assuntos não devem ser mencionados e em que situações elas não devem ser colocadas, e ela estará livre para introduzir as questões que quiser em outras áreas. Quando as outras são desconhecidas, ela muitas vezes inverterá a fórmula, restringindo-se a áreas específicas que ela sabe que são seguras. Nessas ocasiões, como Simmel sugere, “[...] a discrição não consiste, de maneira alguma, apenas no respeito pelo segredo do outro, por sua vontade específica de esconder isto ou aquilo de nós, mas em ficar longe do conhecimento de tudo aquilo que o outro não revela expressamente para nós” (*The Sociology of Georg Simmel*. Glencoe, Ill. The Free Press, 1950, p. 320-321).

13. Viajantes ocidentais costumavam reclamar que nunca podiam confiar que chineses dissessem o que realmente queriam dizer, e que eles sempre diziam o que achavam que seu ouvinte ocidental queria ouvir. Os chineses costumavam reclamar que os ocidentais eram bruscos, grosseiros e mal-educados. Supostamente, em termos dos padrões chineses, a conduta de um ocidental é tão canhestra que ele cria uma emergência, forçando o asiático a esquecer qualquer tipo de resposta direta e se apressar em oferecer um comentário que possa resgatar o ocidental da posição comprometedora em que ele se colocou (cf. SMITH, A.H. *Chinese Characteristics*. Op. cit., cap. 8n1: “The Talent for Indirection”). Este é um exemplo de um grupo importante de mal-entendidos que surgem durante interações entre pessoas que vêm de grupos com padrões rituais diferentes.

cisará ir embora, para que as fachadas deles estejam preparadas para isto. Mas a neutralização do ato potencialmente ofensivo não precisa ser feita verbalmente; ela pode esperar um momento propício ou uma pausa natural – por exemplo, em conversas, uma calmaria momentânea em que nenhum orador poderia ser ofendido – e então ir embora, usando aqui o contexto, em vez das palavras, como uma garantia de não ter intenções ofensivas.

Quando uma pessoa não consegue impedir um incidente, ela ainda pode tentar manter a ficção de que nenhuma ameaça à fachada ocorreu. O exemplo mais evidente disso é encontrado quando a pessoa age como se um evento que contém uma expressão ameaçadora simplesmente não ocorreu. Ela pode aplicar essa não observância cuidadosa a seus próprios atos – como quando ela não admite, através de nenhum sinal exterior, que seu estômago está roncando – ou aos atos de outros, como quando ela não “vê” que alguém tropeçou¹⁴. A vida social em hospitais psiquiátricos deve muito a esse processo; os pacientes o empregam em relação às suas próprias peculiaridades, e os visitantes o empregam, muitas vezes com um desespero tênue, em relação aos pacientes. De modo geral, a cegueira diplomática desse tipo é aplicada apenas a eventos que, se forem percebidos, só podem ser percebidos e interpretados como ameaças à fachada.

Um tipo menos espetacular, mas mais importante, de vista grossa diplomática é praticado quando uma pessoa abertamente reconhece um incidente como um evento que ocorreu, mas não como um evento que contenha uma expressão ameaçadora. Se não foi ela a responsável pelo incidente, então sua cegueira precisará ser apoiada por sua clemência; se ela causou o feito ameaçador, então sua cegueira precisará ser apoiada por sua disposição em procurar uma forma de lidar com o assunto, o que a deixa perigosamente dependente da clemência cooperativa dos outros.

Outro tipo de evitação ocorre quando uma pessoa perde o controle de suas expressões durante um encontro. Em tais momentos, ela pode tentar não exatamente fazer vista grossa ao incidente, mas

14. Um belo exemplo disto é encontrado na etiqueta da praça de armas, que pode obrigar aqueles que participam de um desfile a tratar qualquer um que desmaie como se ele simplesmente não estivesse presente.

sim esconder ou ocultar sua atividade de alguma forma, possibilitando, assim, que os outros evitem algumas das dificuldades criadas por um participante que não manteve a fachada. Da mesma forma, quando uma pessoa é pega fora de fachada porque não esperava ser envolvida numa interação, ou porque sentimentos fortes perturbaram sua máscara expressiva, os outros podem, de forma protetora, dar as costas a ela ou à sua atividade por um momento, para que ela tenha tempo de se recompor.

O *processo corretivo*. Quando os participantes de uma ocasião ou encontro não conseguem evitar a ocorrência de um evento que é expressamente incompatível com os juízos de valor social que estão sendo mantidos, e quando o evento é do tipo que é difícil de ignorar, então os participantes provavelmente darão a ele o estatuto autorizado de um incidente – ratificando-o como uma ameaça que merece atenção oficial direta – e procederão de forma a tentar corrigir os seus efeitos. Nesse ponto, um ou mais participantes se encontram num estado estabelecido de desequilíbrio ou desgraça ritual, e deve-se fazer uma tentativa de restabelecer um estado ritual satisfatório para eles. Eu uso o termo *ritual* porque estou lidando com atos em que o ator, através do componente simbólico desses atos, mostra o quão digno ele é de respeito ou o quão dignos ele sente que os outros são de respeito. A imagem do equilíbrio é apta aqui porque a extensão e a intensidade do esforço coletivo se adapta bem à persistência e intensidade da ameaça¹⁵. Nossa fachada, então, é uma coisa sagrada, e a ordem expressiva necessária para mantê-la é, portanto, uma ordem ritual.

Eu chamarei de *intercâmbio* a sequência de atos colocada em movimento por uma ameaça reconhecida à fachada, terminando no

15. Antropólogos sociais parecem considerar esse tipo de imagem naturalmente apropriada. Percebam, p. ex., as implicações do seguinte enunciado de Margaret Mead em seu “Kinship in the Admiralty Islands”. *Anthropological Papers of the American Museum of Natural History*, 34, p. 183-358: “Se um marido espanca sua mulher, o costume exige que ela o deixe e vá para seu irmão, real ou que exerça tal função, e permaneça lá por um período de tempo proporcional ao grau de sua dignidade ofendida” (p. 274).

restabelecimento do equilíbrio ritual¹⁶. Definindo uma mensagem ou jogada como tudo aquilo que é comunicado por um ator durante um turno de ação, podemos dizer que um intercâmbio envolverá duas ou mais jogadas e dois ou mais participantes. Exemplos óbvios em nossa sociedade podem ser encontrados na sequência de “Com licença” e “Certamente”, e na troca de presentes ou visitas. O intercâmbio parece ser uma unidade concreta básica da atividade social, e fornece uma forma empírica natural de estudar a interação de todos os tipos. Práticas de salvar a fachada podem ser utilmente classificadas de acordo com sua posição na sequência natural de jogadas que compõem esta unidade. Tirando o evento que introduz a necessidade de um intercâmbio corretivo, quatro jogadas clássicas parecem estar envolvidas.

Em primeiro lugar, há o desafio, através do qual os participantes assumem a responsabilidade de chamar a atenção ao erro de conduta; como consequência, eles sugerem que as afirmações ameaçadas devem ser mantidas firmes e que o próprio evento ameaçador terá que ser resolvido.

A segunda jogada consiste na oferta, através da qual um participante, normalmente o ofensor, recebe uma chance de corrigir a ofensa e restabelecer a ordem expressiva. Existem algumas formas clássicas de fazer essa jogada. Por um lado, podemos tentar mostrar que aquilo que manifesta(n)te pareceu ser uma expressão ameaçadora na realidade é um evento insignificante, ou um ato não intencional, ou uma piada que não deve ser levada a sério, ou um produto inevitável e “compreensível” de circunstâncias atenuantes. Por outro lado, podemos admitir o significado do evento e concentrar os esforços sobre o criador dele. Podemos dar informações para mostrar que o criador estava sob a influência de algo, e que não era dono de si, ou que ele estava seguindo as ordens de outra pessoa, e não

16. A noção de intercâmbio é retirada em parte de CHAPPLE, H.D. “Measuring Human Relations”. *Genetic Psychol. Monographs*, 22, 1940, p. 3-147, esp. p. 26-30. • HORSFALL, A.B. & ARENSBERG, C.A. “Teamwork and Productivity in a Shoe Factory”. *Human Organization*, 8, 1949, p. 12-25, esp. p. 19. Para mais referências sobre o intercâmbio enquanto unidade, cf. GOFFMAN, E. *Communication Conduct in an Island Community*. Chicago: University of Chicago, 1953, caps. 12 e 13, esp. p. 165-195 [tese de doutorado inédita].

agindo por vontade própria. Quando uma pessoa afirma que um ato era uma brincadeira, ela pode afirmar que o eu que parecia estar por trás do ato também fora projetado como uma brincadeira. Quando uma pessoa descobre de repente que ela manifestamente fracassou em capacidades que os outros pressupunham que ela tinha e reivindicava para si – como a capacidade de soletrar, de realizar tarefas corriqueiras, de falar sem impropriedades, e assim por diante – pode rapidamente adicionar, de forma séria ou não, que ela reivindica essas incapacidades como parte do seu eu. Desta forma, o significado do incidente ameaçador se mantém, mas ele pode agora ser incorporado suavemente ao fluxo dos eventos expressivos.

Como um suplemento ou substituto para a estratégia de redefinir o ato ofensivo ou a si mesmo, o ofensor pode seguir dois outros procedimentos: ele pode fornecer compensações aos feridos – quando não foi sua própria fachada que ele ameaçou; ou ele pode fornecer punição, penitência e expiação para si mesmo. Essas são jogadas ou fases importantes no intercâmbio ritual. Ainda que o ofensor não consiga provar sua inocência, ele pode sugerir, através desses meios, que ele agora é uma pessoa renovada, uma pessoa que pagou pelo seu pecado contra a ordem expressiva e em que mais uma vez podemos confiar no mundo dos juízos. Além disso, ele pode mostrar que não trata levemente os sentimentos dos outros, e que se os sentimentos deles foram feridos por ele, ainda que inocentemente, ele está preparado para pagar um preço por sua ação. Assim, ele assegura aos outros que eles podem aceitar suas explicações sem que tal aceitação constitua um sinal de fraqueza ou falta de orgulho da parte deles. Além disso, por seu tratamento de si mesmo, por sua autopunição, ele mostra que está claramente consciente do tipo de crime que ele teria cometido se o incidente fosse o que parecera ser à primeira vista, e que ele sabe o tipo de punição que deve ser infligida sobre alguém que cometesse tal crime. A pessoa suspeita mostra assim que é completamente capaz de assumir o papel dos outros em relação à sua própria atividade, que ela ainda pode ser usada como um participante responsável no processo ritual, e que as regras de conduta que ela parece ter quebrado ainda são sagradas, reais, e não foram enfraquecidas. Um ato ofensivo pode despertar ansiedade quanto ao código ritual; o ofensor apazigua essa ansiedade demons-

trando que tanto o código quanto ele, enquanto defensor do código, ainda funcionam.

Depois do desafio e da oferta acontecerem, a terceira jogada pode ocorrer: as pessoas a quem a oferta é feita podem aceitá-la como um meio satisfatório de restabelecer a ordem expressiva e as fachadas apoiadas por essa ordem. Só então o ofensor pode terminar a parte principal de sua oferta ritual.

Na jogada final do intercâmbio, a pessoa perdoada comunica um sinal de gratidão para aqueles que deram a ela a indulgência do perdão.

As fases do processo corretivo – desafio, oferta, aceitação e agradecimento – nos dão um modelo do comportamento ritual interpessoal, mas esse modelo pode ser modificado de forma significativa. Por exemplo, as partes ofendidas podem dar ao ofensor uma chance de iniciar a oferta imediatamente, antes de fazer um desafio e antes que elas ratifiquem a ofensa como um incidente. Esta é uma cortesia comum, concedida baseada na suposição de que seu receptor iniciará um autodesafio. Além disso, quando as pessoas ofendidas aceitam a oferta corretora, o ofensor pode suspeitar que isto foi feito por educação, ou seja, de má vontade, e por isso pode apresentar espontaneamente ofertas corretivas adicionais, não esquecendo do assunto até receber uma segunda ou terceira aceitação de sua desculpa repetida. Ou as pessoas ofendidas podem educadamente assumir o papel do ofensor e apresentar desculpas para ele que serão, forçosamente, aceitáveis para as pessoas ofendidas.

Um desvio importante do ciclo corretivo padrão ocorre quando um ofensor desafiado abertamente se recusa a considerar o aviso e continua com seu comportamento ofensivo, em vez de consertar a atividade. Essa jogada transfere o jogo de volta para os desafiantes. Se eles aprovarem a recusa de suas exigências, ficará claro que seu desafio era um blefe e que o ofensor “pagou para ver”. Esta é uma posição insustentável; eles não podem derivar uma fachada para si mesmos dela, e tudo que poderão fazer é vociferar. Para evitar esse destino, eles têm a opção de algumas jogadas clássicas. Por exemplo, eles podem apelar para uma retaliação violenta e mal-educada, destruindo ou a si próprios ou a pessoa que se recusou a ouvir seu aviso. Ou elas podem se retirar da ocasião visivelmente ressentidas – justamente indignadas, ultrajadas, mas confiantes numa vindicação

definitiva. Ambos os métodos servem para negar ao ofensor seu estatuto enquanto participante da interação e, assim, negar a realidade do juízo ofensivo que ele proferiu. Ambas as estratégias são formas de resgatar a fachada, mas os custos são normalmente altos para todos os envolvidos. É em parte para prevenir tais escândalos que um ofensor normalmente oferece desculpas rapidamente; ele não quer que as pessoas afrontadas se comprometam com a obrigação de apelar a medidas desesperadas.

Fica claro que as emoções têm um papel nesses ciclos de respostas, como quando expressamos angústia pelo que alguém fez para a fachada de outra pessoa, ou fúria pelo que foi feito para nossa própria fachada. Quero enfatizar que essas emoções funcionam como jogadas, e se encaixam tão precisamente na lógica do jogo ritual que seria difícil compreendê-las sem ele¹⁷. De fato, é provável que sentimentos expressos espontaneamente se encaixem no padrão formal do intercâmbio ritual de forma mais elegante do que sentimentos preparados conscientemente.

Ganhando pontos – o uso agressivo da preservação da fachada

Toda prática para salvar a fachada que consegue neutralizar uma ameaça em particular abre a possibilidade de que a ameaça seja introduzida voluntariamente com o objetivo de ganhar algo, em segurança, através dela. Se uma pessoa sabe que os outros responderão à sua modéstia com louvores, ela pode procurar obter elogios. Se sua avaliação do eu será testada contra eventos incidentais, então ela pode preparar eventos incidentais favoráveis. Se os outros estiverem dispostos a ignorar uma afronta a eles e agir com clemência, ou a aceitar desculpas, então ela pode se basear nisto para ofendê-los em segurança. Retirando-se repentinamente, ela pode tentar colocar os outros num estado ritualmente insatisfatório, deixando-os

17. Mesmo quando uma criança exige alguma coisa e não a recebe, é provável que ela chore e fique amuada não como uma expressão irracional de frustração, mas como uma jogada ritual, comunicando que ela já tem uma fachada que pode ser perdida, e que sua perda não deve ocorrer levemente. Pais compreensivos podem até permitir tais exhibições, vendo nessas estratégias grosseiras o começo de um eu social.

se debatendo num intercâmbio que não pode ser completado. Finalmente, com alguns custos pessoais, ela pode induzir os outros a ferir seus próprios sentimentos, forçando-os assim a sentir culpa, remorsos, e um desequilíbrio ritual prolongado¹⁸.

Quando uma pessoa trata a preservação da fachada não como algo que ela precisa estar preparada para desempenhar, mas como algo que ela sabe que os outros realizarão ou aceitarão, então um encontro ou ocasião não é mais uma cena de consideração mútua, e sim uma arena em que se realiza uma disputa ou partida. O propósito do jogo é preservar a linha de todas as pessoas contra uma contradição imperdoável, enquanto tentamos marcar o maior número de pontos sobre nossos adversários e ganhar o máximo possível para nós mesmos. Uma plateia para o embate é quase uma necessidade. O método geral consiste na pessoa apresentar fatos favoráveis sobre si mesma e fatos desfavoráveis sobre os outros, de forma que a única resposta que os outros serão capazes de imaginar será algo que termine o intercâmbio num resmungo, uma desculpa esfarrapada, um riso para salvar a fachada do tipo “eu não ligo para piadas”, ou uma resposta estereotipada do tipo “Ah é?” ou “Isso é o que você pensa”. Os perdedores nesses casos terão que reduzir seus prejuízos, conceder tacitamente a perda de um ponto, e tentar se sair melhor no próximo intercâmbio. Pontos ganhos através da alusão a posições de classe social às vezes são chamados de “esnobadas”; pontos ganhos através da alusão à respeitabilidade moral são às vezes chamados de “alfinetadas”; em ambos os casos, estamos lidando com uma capacidade em realizar algo que às vezes é chamado de “malícia” [*bitchiness*].

Em intercâmbios agressivos, o vencedor não apenas consegue apresentar informações favoráveis sobre si mesmo e desfavoráveis sobre os outros, mas também demonstra que, enquanto participante

18. A estratégia de manobrar outra pessoa para uma posição na qual ela não pode corrigir os danos que causou é empregada com muita frequência, mas seu exemplo máximo enquanto modelo ritual de conduta é o suicídio por vingança. Cf., p. ex., JEFFREYS, M.D.W. “Samsonic Suicide, or Suicide of Revenge Among Africans”. *African Studies*, 11, 1952, p. 118-122.

da interação, ele cuida de si melhor do que seus adversários. Muitas vezes, provas dessa capacidade são mais importantes do que todas as outras informações que a pessoa comunica durante o intercâmbio, de forma que a introdução de um “tiro” na interação verbal tende a implicar que seu causador tem um jogo de pernas melhor do que aqueles que são afligidos por seus comentários. Entretanto, se estes conseguirem aparar sua estocada e ainda ripostar com sucesso, o instigador do jogo precisará encarar não apenas o rebaixamento com que os outros responderam, mas também aceitar o fato de que sua suposição de superioridade no jogo de pernas era falsa. Ele aparece como um tolo; ele perde fachada. Assim, “fazer um comentário” é sempre uma aposta. É possível virar a mesa e o agressor pode perder mais do que teria ganho se sua jogada marcasse um ponto. Ripostas ou réplicas bem-sucedidas, em nossa sociedade, às vezes são chamadas de “nocautes” ou “viradas”; teoricamente, seria possível nocautear um nocaute, virar uma virada, e aparar uma riposta com uma contrarriposta, mas, com exceção de intercâmbios ensaiados, esse terceiro nível de ação bem-sucedida parece ser raro¹⁹.

A escolha da preservação da fachada apropriada

Quando ocorre um incidente, a pessoa cuja fachada é ameaçada pode tentar restaurar a ordem ritual através de um tipo de estratégia, enquanto os outros participantes podem desejar ou esperar que uma prática diferente seja empregada. Quando, por exemplo, ocorre um pequeno percalço, revelando momentaneamente uma pessoa com a fachada errada ou fora de fachada, os outros muitas vezes es-

19. Em jogos de tabuleiro e de cartas, os jogadores rotineiramente levam em consideração as respostas possíveis de seus adversários às jogadas que estão prestes a fazer, e consideram até a possibilidade de que seus adversários saberão que eles estão tomando tais precauções. Em comparação, o jogo conversacional é surpreendentemente impulsivo; as pessoas rotineiramente fazem comentários sobre outros presentes sem preparar esses comentários cuidadosamente para evitar uma réplica bem-sucedida. Da mesma forma, apesar de fintas e *sandbagging* [no pôquer, ter uma mão boa, mas não apostar na expectativa de que alguém o faça primeiro para depois aumentar a aposta – N.T.] serem possibilidades teóricas durante conversas, elas não parecem ser aproveitadas com frequência.

tão mais dispostos e preparados para agir como se não tivessem visto a discrepância do que a própria pessoa ameaçada. Muitas vezes, eles prefeririam que ela demonstrasse aprumo²⁰, enquanto ela sente que não pode se dar ao luxo de ignorar o que ocorreu com a sua fachada e por isso se torna apologética e com a fachada envergonhada, se for a causadora do incidente, ou destrutivamente assertiva, se os outros são responsáveis por ele²¹. Mas, por outro lado, uma pessoa pode manifestar aprumo quando os outros consideram que ela deveria oferecer uma desculpa constrangida – que ela está se aproveitando indevidamente da obsequiosidade delas através de suas tentativas de desfaçatez. Às vezes uma pessoa pode não se decidir sobre qual prática empregar, deixando os outros na posição constrangedora de não saber que método eles terão que seguir. Assim, quando uma pessoa comete uma pequena gafe, ela e as outras podem ficar constrangidas não porque não são capazes de lidar com tais dificuldades, mas porque por um momento ninguém sabe se o ofensor ignorará o incidente, o reconhecerá chistosamente, ou empregará alguma outra prática para salvar a fachada.

20. O folclore atribui um aprumo enorme às classes altas. Se há alguma verdade nessa crença, ela pode estar no fato de que a pessoa de classe alta tende a participar de encontros onde ela tem uma posição superior à dos outros participantes e não apenas em relação à classe. O participante superior muitas vezes é um tanto independente da boa opinião dos outros, e pode se dar ao luxo de ser arrogante, apegando-se a uma fachada mesmo que ela não seja apoiada pelo encontro. Por outro lado, aqueles que estão sob o poder de um colega-participante tendem a se preocupar demais com a avaliação que ele faz deles, ou com sua transformação em testemunhas, e por isso acham difícil manter uma fachada levemente errada sem se constranger e pedir desculpas. Podemos adicionar que pessoas que não percebem o simbolismo de eventos triviais podem se manter calmas em situações difíceis, demonstrando um aprumo que na realidade não possuem.

21. Assim, em nossa sociedade, quando uma pessoa sente que as outras esperam que ela esteja à altura de padrões aprovados de limpeza, asseio, justiça, hospitalidade, generosidade, opulência, e assim por diante, ou quando ela se vê como alguém que deveria manter tais padrões, ela pode onerar um encontro com desculpas repetidas por suas falhas, quando os participantes na realidade não se importam com o padrão, ou não acreditam que a pessoa realmente não esteja à altura dele, ou estão convencidos de que ela não está à altura dele e enxergam a própria desculpa como um esforço inútil de autoelevação.

Cooperação na preservação da fachada

Quando uma fachada é ameaçada, é preciso realizar a preservação da fachada, mas não é de muita importância se ela é iniciada e desempenhada pela pessoa cuja fachada foi ameaçada, ou pelo ofensor, ou por uma mera testemunha²². A falta de esforço de uma pessoa induz a um esforço compensador de outras; uma contribuição de uma pessoa dispensa outras desta tarefa. Na verdade, há muitos pequenos incidentes em que o ofensor e o ofendido tentam iniciar uma desculpa simultaneamente²³. A resolução da situação tendo em vista a satisfação aparente de todos é o primeiro requerimento; a distribuição correta da culpa normalmente é uma consideração secundária. Assim, termos como “tato” ou *savoir-faire* não conseguem distinguir se é a própria fachada da pessoa que sua diplomacia salva, ou se é a dos outros. Da mesma forma, termos como “gafe” e *faux pas* não conseguem especificar se o ator ameaçou sua própria fachada, ou a dos outros. E é compreensível que se uma pessoa percebe que é incapaz de salvar sua própria fachada, os outros pareçam especialmente dispostos a protegê-la. Por exemplo, na sociedade educada, um aperto de mão que talvez não devesse ter sido oferecido se torna um que não pode ser recusado. Podemos explicar assim a *noblesse oblige* através da qual esperamos que aqueles em posições al-

22. Assim, uma das funções de padrinhos em duelos reais, e também em duelos figurados, é fornecer uma desculpa para não lutar que ambos os combatentes podem se dar ao luxo de aceitar.

23. Cf., p. ex., TOBY, J. “Some Variables in Role Conflict Analysis”. *Social Forces*, 20, 1952, p. 323-337: “Com adultos, há menos probabilidade de que questões essencialmente triviais produzam conflitos. A desculpa automática de dois desconhecidos que colidem acidentalmente numa rua movimentada ilustra a função integradora da etiqueta. Na realidade, ambas as partes da colisão dizem ‘Eu não sei se fui responsável por esta situação, mas, se este for o caso, você tem direito de estar irritado comigo, um direito que peço que você não exerça’. Ao definir a situação como uma em que ambos os lados precisam se rebaixar, a sociedade permite que ambos mantenham o seu respeito próprio. Ambos podem muito bem verdadeiramente sentir ‘Por que esse idiota não olha para onde anda?’ Mas, abertamente, *ambos representam o papel de culpados*, mesmo que sintam que isto não é verdade” (p. 325).

tas contenham seu poder de constranger os inferiores²⁴, e também o fato de que os deficientes muitas vezes aceitam cortesias quando são perfeitamente capazes de realizar o ato em questão sozinhos, e melhor.

Já que cada participante de uma ocasião está preocupado, ainda que por razões diferentes, em salvar sua própria fachada e também a dos outros, surgirá então naturalmente uma cooperação tácita para que os participantes possam obter juntos seus objetivos em comum, mesmo que por motivos diferentes.

Um tipo comum de cooperação tácita para salvar a fachada é a diplomacia exercida em relação à própria preservação da fachada. A pessoa não apenas defende sua própria fachada e protege a dos outros, mas também age de forma a possibilitar e mesmo facilitar que os outros preservem suas próprias fachadas e a dela. Ela os ajuda a se ajudarem, e a ajudarem a ela. A etiqueta social, por exemplo, avisa que os homens não devem marcar encontros de *réveillon* com muita antecedência, senão a garota poderá ter dificuldades de dar uma desculpa gentil para recusar. Essa diplomacia de segunda or-

24. Independente da posição social relativa da pessoa, em um sentido ela tem poder sobre os outros participantes e eles precisam contar com a sua consideração. Quando os outros agem para com ela de alguma forma, baseiam-se numa relação social com a mesma, já que uma das coisas expressas pela interação é a relação entre seus participantes. Desta forma eles se comprometem, pois eles a colocam numa posição capaz de depreciar as afirmações que eles expressam em relação à atitude dela para com eles. Assim, em resposta a relações sociais reivindicadas, esperamos que toda pessoa, de alta ou baixa posição, exerça a *noblesse oblige* e não se aproveite da posição comprometida dos outros. Como as relações sociais são definidas parcialmente em termos de ajuda mútua voluntária, recusar um pedido de ajuda se torna uma questão delicada que pode potencialmente destruir a fachada de quem pede (cf. HOLCOMBE, C. *The Real Chinaman*. Nova York: Dodd/Mead, 1895, p. 274-275) nos dá um exemplo chinês: “Grande parte da falsidade a que dizem que os chineses, enquanto nação, são viciados é resultado das exigências da etiqueta. Um ‘não’ franco e direto é o ápice da descortesia. Qualquer recusa ou negação deve ser amortecida e enfraquecida através de uma expressão de incapacidade que se lamenta. Nunca se demonstra uma falta de disposição para se fazer um favor. Em lugar dela, vemos uma sensação refinada de sofrimento devido a circunstâncias inevitáveis, mas bastante imaginárias, que tornam o favor completamente impossível. ‘Céculos de prática dessa forma de evasão tornaram os chineses inigualavelmente hábeis na invenção e apresentação de desculpas. É realmente muito raro encontrar um deles que não consiga oferecer uma ficção muito bem tecida para ocultar uma verdade indesejável”.

dem pode ser exemplificada também através da prática disseminada da etiqueta de atributos negativos. A pessoa que tem um atributo negativo não aparente muitas vezes considera conveniente começar um encontro com uma admissão discreta de seu defeito, especialmente com pessoas que não têm essa informação sobre ela. As outras são, assim, avisadas por antecedência a não fazerem comentários depreciativos sobre seu tipo de pessoa, e são salvas da contradição de agir de forma amistosa com uma pessoa contra a qual elas estão involuntariamente sendo hostis. Essa estratégia também impede as outras de automaticamente fazer suposições sobre ela que a coloquem numa posição falsa, e a salva de uma clemência dolorosa ou de admoestações constrangedoras.

A diplomacia em relação à preservação da fachada muitas vezes conta, para sua operação, com um acordo tácito para agir através da linguagem das dicas – a linguagem das indiretas, ambiguidades, pausas bem colocadas, piadas cuidadosas, e assim por diante²⁵. A regra que trata deste tipo não oficial de comunicação é que o emissor não deve agir como se tivesse comunicado oficialmente a mensagem que insinuou, enquanto os receptores têm o direito e o dever de agir como se não tivessem oficialmente recebido a mensagem contida na insinuação. Desta forma, a comunicação insinuada é comunicação que pode ser negada; ela não precisa ser encarada de frente. Ela é um meio com o qual pessoa de que sua linha atual ou que a situação atual estão prestes a causar uma perda de fachada, sem que o próprio aviso se torne um incidente.

Outra forma de cooperação tácita que parece ser muito usada em várias sociedades é a autonegação recíproca. Muitas vezes a pessoa não tem uma ideia clara do que seria uma partilha justa ou aceitável de juízos durante a ocasião, e por isso ela voluntariamente se priva ou deprecia enquanto favorece e elogia os outros, em ambos os casos levando os juízos, com segurança, além daquilo que provavelmente seria justo. Ela permite que os juízos favoráveis sobre si própria ve-

25. Comentários úteis sobre alguns dos papéis estruturais desempenhados pela comunicação não oficial podem ser encontrados numa discussão sobre a ironia e caçadas de BURNS, T. "Friends, Enemies, and the Polite Fiction". *American Sociological Review*, 18, 1953, p. 654-662.

nham dos outros; e os juízos desfavoráveis sobre si própria são sua contribuição. Essa técnica “depois de você, Alphonse”²⁶ só funciona, é claro, porque ao se privar ela pode prever com segurança que os outros a elogiarão ou favorecerão. Independente da alocação de favores que seja finalmente estabelecida, todos os participantes recebem antes uma chance de mostrar que eles não estão presos ou coagidos por seus próprios desejos e expectativas, que eles têm uma opinião apropriadamente modesta sobre si mesmos, e que podemos nos assegurar de que eles apoiarão o código ritual. A barganha negativa, em que cada participante tenta fazer com que os termos do negócio favoreçam mais o outro lado, é outro exemplo; e, enquanto forma de troca, ela talvez seja mais comum do que a dos economistas.

Quando uma pessoa realiza a preservação da fachada, junto com seu acordo tácito de ajudar as outras a realizar a delas, isto representa sua disposição em obedecer às regras básicas da interação social. Eis o símbolo de sua socialização enquanto um participante da interação. Se ela e as outras não fossem socializadas dessa forma, a interação na maioria das sociedades e na maioria das situações seria uma coisa muito mais perigosa para sentimentos e fachadas. Não seria prático para a pessoa se orientar para avaliações comunicadas simbolicamente de valor social, nem possuir sentimentos – quer dizer, não seria prático para ela ser um objeto ritualmente delicado. E, como eu sugeri, se a pessoa não fosse um objeto ritualmente delicado, as ocasiões de conversa não poderiam ser organizadas da forma que normalmente são. Não surpreende que uma pessoa em que não se possa confiar para jogar o jogo de salvar a fachada cause problemas.

Os papéis rituais do eu

Até agora, eu implicitamente utilizei uma definição dupla do eu: o eu como uma imagem montada a partir das implicações expressivas do fluxo total de eventos numa ocasião; e o eu como um tipo de jogador num jogo ritual que lida honrada ou desonradamente, diplomaticamente ou não, com as contingências dos juízos na si-

26. Referência a uma tira em quadrinhos americana do início do século XX, em que os dois personagens, Alphonse e Gaston, eram tão educados que não conseguiam realizar nada, pois sempre deferiam a passagem ou a ação para o outro [N.T.].

tuação. Um mandado duplo está envolvido. Enquanto objetos sagrados, os homens estão sujeitos a desfeitas e profanações; por isso, como jogadores do jogo ritual, eles precisaram se comprometer com duelos, e esperar que uma salva de tiros errasse o alvo antes de abraçar seus adversários. Aqui temos um eco da distinção entre o valor de uma mão num jogo de cartas e a capacidade da pessoa que a joga. Precisamos manter essa distinção em mente, ainda que pareça que quando uma pessoa obtém uma reputação por jogar bem ou mal, essa reputação pode se tornar parte da fachada que depois ela precisa jogar para manter.

Quando os dois papéis do eu são separados, podemos utilizar o código ritual implícito na preservação da fachada para aprender como os dois papéis estão relacionados. Quando uma pessoa é responsável por introduzir uma ameaça à fachada de outra, ela aparentemente tem direito, dentro de certos limites, a escapular da dificuldade através da auto-humilhação. Quando realizadas voluntariamente, essas indignidades parecem não profanar sua própria imagem. É como se ela tivesse o direito da isolamento, e pudesse se castigar enquanto atriz sem se ferir enquanto objeto de valor fundamental. Através da mesma isolamento, ela pode se menosprezar e modestamente subestimar suas qualificações positivas, com a compreensão de que ninguém tomará seus enunciados como uma representação justa de seu eu sagrado. Por outro lado, se ela for forçada, contra a sua vontade, a se tratar dessas formas, sua fachada, seu orgulho e sua honra serão seriamente ameaçados. Assim, em termos do código ritual, a pessoa parece ter uma permissão especial para aceitar maus-tratos por suas próprias mãos, mas não tem o direito de aceitá-los vindos de outras pessoas. Talvez este seja um arranjo seguro porque não é provável que ela exagere no uso dessa permissão, enquanto os outros, se recebessem tal privilégio, teriam mais chance de abusar dele.

Além disso, dentro de certos limites, a pessoa tem o direito de perdoar outros participantes por afrontas à sua imagem sagrada. Ela pode clementemente ignorar pequenas calúnias sobre sua fachada e, em relação a ofensas um tanto maiores, ela é a única pessoa que pode aceitar desculpas em nome de seu eu sagrado. Esta é uma prerrogativa que a pessoa pode assumir para si mesma com uma certa

segurança, pois ela é exercida nos interesses das outras ou do empreendimento. É interessante notar que, quando uma pessoa comete uma gafe contra si mesma, não é ela quem tem permissão para perdoar o evento; apenas os outros têm tal prerrogativa, e é seguro que eles a tenham porque eles só podem exercê-la nos interesses dela ou nos interesses do empreendimento. Descobrimos, então, um sistema de pesos e contrapesos através do qual cada participante tende a receber o direito de lidar apenas com as questões nas quais ele não teria muitos motivos para trapacear. Resumindo, os direitos e deveres de um participante da interação são projetados para impedi-lo de abusar de seu papel de objeto de valor sagrado.

Interação falada

Muito do que foi dito até agora se aplica a encontros do tipo imediato e mediado, ainda que neste último a interação provavelmente será mais atenuada, obtendo-se a linha de cada participante a partir de coisas como declarações escritas e registros profissionais. Entretanto, durante contatos pessoais diretos, operam condições informacionais únicas, e a importância da fachada se torna especialmente clara. A tendência humana de usar sinais e símbolos significa que evidências de valor social e de avaliações mútuas serão comunicadas por coisas muito pequenas, e essas coisas serão testemunhadas, assim como o fato de que foram testemunhadas. Uma olhadela descuidada, uma mudança momentânea no tom de voz, uma posição ecológica tomada ou não, tudo isso pode encharcar uma conversa de importância avaliativa. Deste modo, assim como não existem ocasiões de fala em que impressões inapropriadas não possam surgir, intencionalmente ou não, também não existem ocasiões de fala tão triviais a ponto de não exigirem que cada participante demonstre uma preocupação séria de como ele lida consigo próprio e com os outros presentes. Fatores rituais presentes em contatos mediados aparecem aqui numa forma extrema.

Parece que em qualquer sociedade, sempre que surge a possibilidade física da interação falada, um sistema de práticas, convenções e regras de procedimentos entra em jogo, funcionando como um meio de orientar e organizar o fluxo de mensagens. Valerá algum entendimento sobre como e quando será permissível iniciar a fala, entre

quem, e quais tópicos de conversação serão abordados. Um conjunto de gestos significativos é empregado para iniciar uma enxurrada de comunicação e como um meio para que as pessoas em questão se impu-tem como participantes legítimos²⁷. Quando este processo de ratificação recíproca ocorre, as pessoas ratificadas estão naquilo que podemos chamar de *estado de fala* – quer dizer, elas se declararam oficialmente abertas umas às outras para propósitos de comunicação falada e juntas garantem manter um fluxo de palavras. Também se emprega um conjunto de gestos significativos para permitir que um ou mais novos participantes se juntem oficialmente à conversa, para permitir que um ou mais participantes ratificados possam se retirar oficialmente, e para permitir que o estado de fala termine.

Tendemos a manter e legitimar um único foco de pensamento e atenção visual, e um único fluxo de fala, como sendo oficialmente representativo do encontro. A atenção visual combinada e oficial dos participantes tende a ser transferida facilmente através de dicas de autorização formais ou informais, com as quais o orador atual sinaliza que está prestes a parar de falar, e o orador esperado sinaliza um desejo de começar a falar. Temos um entendimento sobre com quanta frequência e por quanto tempo cada participante falará. Os receptores comunicam ao orador, através de gestos apropriados, que estão dando a ele sua atenção. Os participantes restringem seu envolvimento em questões externas ao encontro, e observam um limite de envolvimento a qualquer mensagem particular do encontro,

27. Podemos compreender o significado desse estatuto analisando os tipos de participação não legitimados ou não ratificados que podem ocorrer na interação falada. Uma pessoa pode ouvir outras sem que estas saibam; ela pode ouvi-las quando elas sabem que isto está ocorrendo e quando escolhem ou agir como se ela não as estivesse ouvindo, ou sinalizar informalmente a ela que sabem que ela está ouvindo. Em todos esses casos, o forasteiro é efetivamente mantido à distância como alguém que não está participando formalmente da ocasião. É claro que códigos rituais exigem que um participante ratificado seja tratado de forma bem diferente do que um não ratificado. Assim, por exemplo, podemos ignorar apenas uma certa quantidade de insultos de um participante ratificado antes que essa prática de evitação faça com que as pessoas insultadas percam fachada; depois de um certo ponto elas precisam desafiar o ofensor e exigir reparos. Entretanto, aparentemente em muitas sociedades, muitos tipos de abusos verbais de participantes não ratificados podem ser ignorados sem que esta falta de desafio constitua uma perda de fachada.

garantindo assim que eles serão capazes de seguir a direção em que o tópico da conversa os leva, seja ela qual for. Interrupções e pausas são reguladas para não perturbarem o fluxo de mensagens. Mensagens que não são parte do fluxo ratificado oficialmente são moduladas para que não interfiram seriamente com as mensagens ratificadas. Pessoas próximas que não são participantes desistem visivelmente, de alguma forma, de se aproveitar de sua posição comunicativa e também modificam sua própria comunicação, se houver, para não causar interferências difíceis. Permitimos que prevaleça um *ethos* ou atmosfera emocional particular. Tipicamente mantemos um acordo cortês, e participantes que possam ter uma discórdia real entre si falam temporariamente da boca para fora sobre opiniões que os façam concordar quanto a questões de princípio e fato. Seguimos regras para facilitar a transição, se houver, de um tópico de conversa para outro²⁸.

Essas regras de fala valem não apenas para a interação falada considerada como um processo contínuo, mas para *uma* ocasião de fala ou episódio de interação enquanto uma unidade naturalmente limitada. Essa unidade consiste da atividade total que ocorre durante o tempo em que um dado conjunto de participantes se ratificou para conversar e mantém um único foco de atenção em movimento²⁹.

As convenções que tratam da estrutura das ocasiões de conversa representam uma solução eficaz para o problema de organizar um fluxo de mensagens faladas. Ao tentar descobrir como essas convenções são mantidas em vigor como guias da ação, descobrimos evidências que sugerem uma relação funcional entre a estrutura do eu e a estrutura da interação falada.

O participante socializado da interação acaba lidando com a interação falada como faz com qualquer outro tipo, como algo que

28. Para um tratamento mais profundo da estrutura da interação falada, cf. GOFFMAN, E. *Communication Conduct in an Island Community*. Op. cit.

29. Eu pretendo incluir conversas formais onde as regras de procedimento são prescritas explicitamente e aplicadas oficialmente, e onde apenas algumas categorias de participantes podem ter a permissão de falar – assim como conversas e bate-papos sociais em que as regras não são explícitas e o papel de orador circula continuamente entre os participantes.

deve ser realizado com cuidado ritual. Apelando automaticamente à fachada, ele sabe como se conduzir em relação à fala. Fazendo-se repetida e automaticamente a pergunta, “se eu agir ou não desta forma, será que eu ou os outros perderemos fachada?”, ele decide, a cada momento, conscientemente ou não, como se comportar. Por exemplo, a entrada numa ocasião de interação falada pode ser considerada um símbolo de intimidade ou de propósito legítimo, e por isso a pessoa precisa, para salvar sua fachada, desistir de entrar numa conversa com um certo conjunto de outros a não ser que suas circunstâncias justifiquem aquilo que é expresso sobre ele por sua entrada. Quando ele é abordado para conversar, ele precisa assentir ao pedido dos outros para salvar a fachada deles. Uma vez engajado na conversação, ele deve exigir apenas a quantidade de atenção que for uma expressão apropriada de seu valor social relativo. Pausas indevidas se tornam sinais potenciais de não se ter nada em comum, ou de ter um domínio de si insuficiente para criar algo a dizer, e por isso devem ser evitadas. Da mesma forma, interrupções e falta de atenção podem comunicar desrespeito, e devem ser evitadas a não ser que o desrespeito implicado seja uma parte aceita da relação. É preciso manter um verniz de consenso através da discrição e de mentirinhas para que a suposição de aprovação mútua não seja depreciada. É preciso lidar com a retirada de forma que ela não comunique uma avaliação inapropriada³⁰. A pessoa precisa restringir seu envolvimento emocional para que ela não apresente uma imagem de alguém que não tem autocontrole nem dignidade para se elevar acima de seus sentimentos.

A relação entre o eu e a interação falada também é demonstrada quando examinamos o intercâmbio ritual. Num encontro conversacional, a interação tende a ocorrer em arrancos, um intercâmbio por vez, e o fluxo de informação e negócios é parcelado nessas unidades

30. Entre pessoas que já tiveram alguma experiência na interação entre si, encontros conversacionais muitas vezes terminam de forma a parecer que todos os participantes chegaram independentemente ao mesmo momento para se retirar. A debandada é geral, e pode ser que ninguém tenha consciência da troca de dicas que foi necessária para que tal feliz simultaneidade de ação fosse possível. Cada participante é assim salvo da posição comprometedora de mostrar disposição a passar mais tempo com alguém que não está tão disposto a passar tempo com ele.

rituais relativamente fechadas³¹. A pausa entre intercâmbios tende a ser maior do que a pausa entre falas num intercâmbio, e tende a existir uma relação menos significativa entre dois intercâmbios em sequência do que entre duas falas em sequência num intercâmbio.

Esse aspecto estrutural da fala surge do fato que, quando uma pessoa emite um enunciado ou uma mensagem, por mais trivial ou corriqueira, ela se compromete, e compromete aqueles a quem se dirige, e num certo sentido coloca todos os presentes em perigo. Ao dizer algo, o orador se abre à possibilidade de que os receptores pretendidos o insultarão não prestando atenção a ele, ou pensando que ele é atrevido, tolo ou ofensivo pelo que disse. E se essa for a recepção, ele estará comprometido com a necessidade de empreender ações para salvar a fachada contra eles. Além disso, ao dizer algo o orador abre seus receptores pretendidos à possibilidade de que a mensagem será autocongratulatoria, presunçosa, exigente, insultante, e de modo geral uma afronta a eles ou à concepção deles sobre o orador, forçando-os a tomar ação contra ele em defesa do código ritual. E se o orador louvar os receptores, eles serão obrigados a negar isso de forma apropriada, demonstrando que eles não têm uma opinião favorável demais sobre si mesmos e não estão ansiosos para garantir indulgências a ponto de colocar em perigo sua confiabilidade e flexibilidade enquanto participantes da interação.

Assim, quando uma pessoa oferece uma mensagem, contribuindo assim com o que facilmente poderia ser uma ameaça ao equilíbrio ritual, outra pessoa presente é obrigada a demonstrar que a mensagem foi recebida e que seu conteúdo é aceitável para todos os envolvidos, ou que pode ser contra-atacado aceitavelmente. É claro que essa resposta de reconhecimento pode conter uma rejeição diplomática da comunicação original, junto com um pedido de modificação. Nesses casos, podem ser necessárias várias trocas de mensagens antes que o intercâmbio seja terminado com base em linhas modificadas. O intercâmbio termina quando é possível modificá-lo para que termine – ou

31. A separação empírica da unidade de intercâmbio às vezes é obscurecida quando a mesma pessoa que fala pela última vez num intercâmbio também fala para iniciar o próximo. Entretanto, a utilidade analítica do intercâmbio enquanto unidade se mantém.

seja, quando todos os presentes indicaram que foram aplacados ritualmente de forma satisfatória para eles³². Uma pausa momentânea entre intercâmbios é possível, pois ela surge em momentos em que não será considerada um sinal de algo desagradável.

Então, de modo geral, uma pessoa determina como deve se comportar durante uma ocasião de conversa testando o significado potencialmente simbólico de seus atos em relação às minhas imagens que estão sendo mantidas. Entretanto, ao fazer isto, ela incidentalmente sujeita seu comportamento à ordem expressiva que prevalece e contribui para o fluxo bem ordenado de mensagens. Seu objetivo é salvar a fachada; seu efeito é salvar a situação. Então, do ponto de vista de salvar a fachada, é bom que a interação falada tenha a organização convencional que tem; do ponto de vista da manutenção de um fluxo bem ordenado de mensagens faladas, é bom que o eu tenha a estrutura ritual que tem.

Entretanto, eu não quero dizer que outro tipo de pessoa relacionada a outro tipo de organização de mensagens não se sairia tão bem. E, o que é mais importante, eu não afirmo que o sistema atual não tenha fraquezas ou desvantagens; o que é de se esperar, pois na vida social sempre é o caso que um mecanismo ou relação funcional que resolve um conjunto de problemas necessariamente crie um conjunto próprio de dificuldades e abusos em potencial. Por exemplo, um problema característico na organização ritual de contatos pessoais é que, apesar de uma pessoa poder salvar a fachada discutindo ou se retirando indignada de um encontro, isto ocorre ao custo da interação. Além disso, a ligação da pessoa com a fachada fornece um alvo para os outros; eles não apenas podem tentar feri-la de forma não oficial, mas podem até oficialmente tentar destruir completamente sua fachada. Muitas vezes, também, o medo da perda possível de fachada impede a pessoa de iniciar contatos em que informações importantes podem ser transmitidas e relações importantes restabelecidas; ela pode ser levada a buscar a segurança da solidão em vez do perigo dos encontros sociais. Ela pode fazer isso

32. A ocorrência da unidade de intercâmbio é um fato empírico. Além da explicação ritual para ele, podemos sugerir outras. Por exemplo, quando uma pessoa pronuncia um enunciado e recebe uma resposta imediata, isto permite que ela aprenda que seu enunciado foi recebido, e que foi corretamente recebido. Tal “metacomunicação” seria necessária por razões funcionais mesmo que não fosse por razões rituais.

mesmo que os outros sintam que seu motivo é um “falso orgulho” – um orgulho que sugere que o código ritual está levando a melhor sobre aqueles cuja conduta é regulada por ele. Além disso, o complexo “depois de você, Alphonse” pode dificultar o término de um intercâmbio. E também, quando cada participante sente que precisa sacrificar mais do que foi sacrificado por ele, pode ocorrer um tipo de círculo de indulgências vicioso – bem parecido com o ciclo de hostilidades que pode levar a discussões abertas – com cada pessoa recebendo coisas que não quer e dando em troca coisas que preferiria manter. E, mais uma vez, quando as pessoas têm relações formais, elas podem gastar muita energia assegurando que não ocorram eventos que possam carregar efetivamente uma expressão inapropriada. Por outro lado, quando um conjunto de pessoas tem relações informais e sente que não precisa de cerimônias entre si, sua falta de atenção e interrupções podem ser abundantes, e a conversa pode se degenerar numa tagarelice feliz de sons desorganizados.

O próprio código ritual requer um equilíbrio delicado, e pode ser facilmente perturbado por qualquer um que o mantenha avidamente demais ou de menos, em termos dos padrões e expectativas de seu grupo. Perceptividade insuficiente, *savoir-faire* insuficiente, orgulho e consideração insuficientes, e não podemos mais confiar que a pessoa seja alguém capaz de perceber uma dica sobre si mesma ou de dar uma dica que poupe os outros de constrangimentos. Tal pessoa se torna uma ameaça real à sociedade; não há muito que se possa fazer com ela, e muitas vezes ela consegue o que quer. Com perceptividade e orgulho excessivos, a pessoa se torna melindrosa, alguém que deve ser tratado com luvas de pelica, e precisa de mais cuidado dos outros do que estes podem achar que ela vale. Com *savoir-faire* e consideração demais, ela se torna alguém socializada demais, que deixa os outros com a sensação de que não sabem qual é a posição que eles têm com ela, nem o que devem fazer para realizar um ajuste a longo prazo eficiente em relação a ela.

Apesar dessas “patologias” inerentes à organização da conversa, o encaixe funcional entre a pessoa socializada e a interação falada é viável e prático. A orientação da pessoa para a fachada, especialmente para a sua própria, é a vantagem que a ordem ritual tem sobre ela; mas a promessa de tomar cuidado ritual de sua fachada é parte da própria estrutura da fala.

Fachada e relações sociais

Quando uma pessoa começa um encontro mediado ou imediato, ela já está em algum tipo de relação social com os outros em questão, e espera estar numa dada relação com eles quando este encontro em particular terminar. Isto, obviamente, é uma das formas pelas quais os contatos sociais são atrelados à sociedade mais ampla. Grande parte da atividade que ocorre durante um encontro pode ser entendida como um esforço da parte de todos para atravessar a ocasião e todos os eventos imprevistos e não intencionais que podem colocar os participantes sob uma luz indesejável, sem perturbar as relações dos participantes. E se as relações estiverem em processo de mudança, o objetivo será levar o encontro a um desfecho satisfatório sem alterar o curso de desenvolvimento esperado. Tal perspectiva explica bem, por exemplo, as pequenas cerimônias de saudações e despedidas que ocorrem quando as pessoas iniciam um encontro conversacional ou partem dele. Saudações permitem mostrar que uma relação ainda é o que era no término de uma coparticipação anterior, e, normalmente, que essa relação envolve uma supressão de hostilidades suficiente para que os participantes abaixem a guarda temporariamente para conversar. Despedidas resumem o efeito do encontro sobre a relação e mostram o que os participantes podem esperar uns dos outros quando se encontrarem da próxima vez. O entusiasmo das saudações compensa o enfraquecimento da relação causado pela ausência que acabou de terminar, e o entusiasmo das despedidas compensa o prejuízo que a separação está prestes a causar à relação³³.

33. É claro que as saudações servem para esclarecer e fixar os papéis que os participantes assumirão durante a ocasião de conversa e para comprometer os participantes a esses papéis, enquanto as despedidas permitem terminar o encontro sem ambiguidade. Saudações e despedidas também podem ser usados para afirmar (e se desculpar por) circunstâncias atenuantes – no caso das saudações, circunstâncias que impediram os participantes de interagir até agora e, no caso das despedidas, circunstâncias que impedem que os participantes continuem sua demonstração de solidariedade. Essas desculpas permitem manter a impressão de que os participantes têm uma relação social mais afável do que pode ser o caso. Essa ênfase positiva, por sua vez, garante que eles agirão como se estivessem mais dispostos a entrar em contatos do que talvez realmente estejam, garantindo assim que canais difusos de comunicação potencial sejam mantidos abertos na sociedade.

Parece ser uma obrigação característica de muitas relações sociais que cada um dos membros garanta apoiar uma certa fachada para os outros membros em dadas situações. Assim, para prevenir uma perturbação dessas relações, é necessário que cada membro evite destruir a fachada dos outros. Ao mesmo tempo, frequentemente é a relação social da pessoa com outros que a leva a participar de certos encontros com eles, em que ela acabará dependendo deles para manter sua fachada. Além disso, em várias relações, os membros compartilham uma fachada, de forma que, na presença de terceiros, um ato inapropriado por parte de um membro se torna uma fonte de constrangimento agudo para os outros membros. Uma relação social, então, pode ser vista como uma forma pela qual a pessoa é forçada, mais do que o normal, a confiar sua autoimagem e fachada à diplomacia e boa conduta dos outros.

A natureza da ordem ritual

A ordem ritual parece ser organizada basicamente sobre linhas de acomodação, de forma que o imaginário usado para pensarmos sobre outros tipos de ordem social não é muito apropriado para ela. Para os outros tipos de ordem social, parece que empregamos um tipo de modelo de estudante: se uma pessoa quiser manter uma imagem particular de si e confiar seus sentimentos a ela, ela precisa trabalhar duro pelos créditos que comprarão essas melhorias do eu para ela; se ela tentar alcançar os fins através de meios inapropriados, trapaceando ou roubando, ela será punida, desclassificada da corrida, ou pelo menos forçada a começar de novo do zero. Este é um imaginário de um jogo difícil e chato. Na verdade, a sociedade e o indivíduo participam de um jogo mais fácil para ambos, mas que tem seus próprios perigos.

Qualquer que seja sua posição na sociedade, a pessoa se isola através de cegueiras, meias-verdades, ilusões e racionalizações. Ela faz um “ajuste” ao se convencer, com o apoio diplomático de seu círculo íntimo, de que ela é o que quer ser e que ela não faria, para atingir seus objetivos, o que os outros fizeram para atingir os deles. E quanto à sociedade, se a pessoa estiver disposta a estar sujeita a um controle social informal – se ela estiver disposta a descobrir, a partir de dicas e olhadelas e pistas cuidadosas qual é o seu lugar, e

mantiver esse lugar – então não haverá nenhuma objeção a que ela mobilie esse lugar do jeito que quiser, com todo o conforto, elegância e nobreza que sua sagacidade obtenha para ela. Para proteger esse abrigo, ela não precisa trabalhar duro, nem se juntar a um grupo, nem competir com alguém; ela precisa apenas tomar cuidado com os juízos expressos aos quais ela se coloca numa posição de testemunhar. Algumas situações, atos e pessoas terão que ser evitados; outros, menos ameaçadores, não devem ser levados muito longe. A vida social é uma coisa ordenada e não atravancada porque a pessoa voluntariamente fica longe dos lugares e tópicos e momentos em que ela não é desejada e onde poderia ser depreciada. Ela coopera para salvar sua fachada, descobrindo que há muito a ganhar sem nada arriscar.

Fatos fazem parte do mundo do estudante – eles podem ser alterados por um esforço diligente, mas não podem ser evitados. Na realidade, a pessoa protege, defende e investe seus sentimentos numa ideia de si, e ideias não são vulneráveis a fatos e a coisas, mas sim a comunicações. Comunicações pertencem a um esquema menos punitivo que os fatos, pois podemos desviar comunicações, retirar-nos delas, não acreditar nelas, convenientemente entendê-las mal, e transmiti-las diplomaticamente. E mesmo se a pessoa se comportar mal e quebrar sua trégua com a sociedade, a consequência não será necessariamente a punição. Se a ofensa for do tipo que os ofendidos possam ignorar sem perder muito de suas fachadas, então é provável que eles ajam com clemência, dizendo a si mesmos que eles se desforraram do ofensor de outra forma em outro momento, mesmo que essa ocasião possa nunca surgir, e talvez não seja aproveitada se surgir. Se a ofensa for grande, as pessoas ofendidas podem se retirar do encontro, ou de encontros similares futuros, permitindo que sua retirada seja reforçada pelo pasmo que elas podem sentir quanto a alguém que quebra o código ritual. Ou talvez elas façam com que o ofensor seja retirado, para que não haja mais comunicação. Mas já que o ofensor pode resgatar grande parte da fachada com tais operações, a retirada muitas vezes não é uma punição informal por uma ofensa, meramente um meio de terminá-la. Talvez o maior princípio da ordem ritual não seja a justiça, e sim a fachada, e o que qualquer ofensor recebe não é o que ele merece, e sim o que sustentará

pelo momento a linha com a qual ele se comprometeu, e através disto a linha com a qual ele comprometeu a interação.

Durante este artigo, ficou implícito que, debaixo de suas diferenças culturais, as pessoas são iguais em todos os lugares. Se as pessoas tiverem uma natureza humana universal, não é nelas próprias que devemos procurar uma explicação dela. Em vez disso, devemos procurá-la no fato de que as sociedades, em qualquer lugar, se quiserem ser sociedades, precisam mobilizar seus membros como participantes autorreguladores em encontros sociais. Uma forma de mobilizar o indivíduo para esse propósito é através do ritual; ele é ensinado a ser perceptivo, a ter sentimentos ligados ao eu e um eu expresso pela fachada, a ter orgulho, honra e dignidade, a ter consideração, tato e uma certa quantidade de aprumo. Esses são alguns dos elementos de comportamento que devem ser enxertados na pessoa se quisermos fazer uso prático dela enquanto participante da interação e, em parte, quando falamos de natureza humana universal é a esses elementos que nos referimos.

A natureza humana universal não é uma coisa muito humana. Ao adquiri-la, a pessoa se torna uma espécie de construto, criada não a partir de propensões psíquicas internas, mas de regras morais que são carimbadas nela externamente. Essas regras, quando seguidas, determinam a avaliação que ela fará sobre si mesma e sobre seus colegas participantes no encontro, a distribuição de seus sentimentos, e os tipos de práticas que ela empregará para manter um tipo especificado e obrigatório de equilíbrio ritual. A capacidade geral de ser limitado por regras morais pode muito bem pertencer ao indivíduo, mas o conjunto particular de regras que o transforma num ser humano é derivado de requerimentos estabelecidos na organização ritual de encontros sociais. E se uma pessoa ou grupo ou sociedade em particular parecer ter um caráter único inteiramente próprio, é porque seu conjunto padrão de elementos da natureza humana é instalado e combinado de forma particular. Em vez de muito orgulho, pode haver pouco. Em vez de obedecer as regras, pode haver um grande esforço para quebrá-las em segurança. Mas se quisermos manter um encontro ou empreendimento como um sistema viável de interação organizado por princípios rituais, então essas variações precisam ser mantidas dentro de certos limites e bem contrabalançadas por modificações

correspondentes em algumas das outras regras e entendimentos. Da mesma forma, a natureza humana de um conjunto particular de pessoas pode ser especialmente projetada para o tipo especial de empreendimentos em que elas participam, mas ainda assim todas essas pessoas precisam ter dentro delas algo do equilíbrio de características necessárias para um participante utilizável em qualquer sistema organizado ritualmente de atividade social.