

REFLEXÕES SOBRE USOS DA LINGUAGEM NO CONTEXTO DA TEORIA DA ESTRUTURAÇÃO GIDDENSIANA

Fábio Marcello Sorgonⁱ

RESUMO

O objetivo central deste ensaio foi o de inserir no contexto da Teoria da Estruturação uma concepção de linguagem que tivesse aderência ontológica e epistemológica. O esforço desta argumentação se baseia na relação dual entre estrutura social e a agência humana, tal e qual nos usos da linguagem, considerando-se que as possibilidades ativadas e a coerção imposta pela estrutura da língua(agem) são de mesma natureza estruturacionista, quando relacionada aos seus usos. Tendo em vista que os processos de interação são o propelente do sistema social, há que se ter uma interface linguística para que os eventos de interação construam significado e estejam afinados aos papéis sociais, bem como às relações de poder e de legitimidade. Dessa forma, é proposta uma abordagem via polidez linguística como forma de se inserir na perspectiva estruturacionista um aparato já utilizado pelos agentes sociais, mas formalmente pouco abordado, que ofereça especiais recursos interativos. Com este artigo, pretendeu-se demonstrar, em um contexto teórico, aquilo que poderia ser descrito, unindo-se estruturacionismo, como teoria social, usos da linguagem, como conteúdo midiático fundamental na construção dos sentidos e polidez linguística, como instrumento de mediação argumentativa e interativa numa perspectiva dos estudos organizacionais.

Palavras-chave: estruturacionismo; usos da linguagem; polidez; mediação interativa

ABSTRACT

The main objective of this essay was to put in the context of the Theory of Structuration a design language that has ontological and epistemological grip. The effort of this argument is based on the dual relationship between social structure and human agency, as is the use of language, considering the possibilities enabled and coercion imposed by the structure of language are of the same nature structurationist, when related to their uses. Given that the processes of interaction are the propellant of the social system, we must have an interface language for the interaction events to construct meaning and are attuned to social roles and relations of power and legitimacy. Thus, we propose an approach through linguistic politeness as a way to insert the structurationist perspective an apparatus already used by social agents, but rarely addressed formally, which offers special interactive features. With this article, we sought to demonstrate in a theoretical context, what could be described

by joining structuracionism as social theory, uses of language, as media content and fundamental in the construction of sense and linguistic politeness as an instrument of mediating argumentative and interactive in a perspective of organizational studies.

Keywords: structuracionism; language usages; politeness; interactive mediation

INTRODUÇÃO

O principal interesse deste artigo é ensaiar uma perspectiva de reflexão teórica que recupere os elementos fundamentais da teoria estruturacionista em associação a usos da linguagem, estes últimos tomados como mecanismos mediadores na construção dos sentidos e no estabelecimento relacional entre agentes sociais. Este contexto cria uma perspectiva de inúmeras possibilidades, no entanto, também existem contêm restrições relacionais em eventos de interação entre agentes, sendo estas últimas o pano de fundo neste ensaio. Tais restrições são motivadas, no contexto estruturacionista, principalmente pelas *sanções* presentes na vida social que reforçam o princípio da legitimidade da ação e são perpassadas por propriedades estruturais contidas em todas as práticas sociais (GIDDENS, 1984). Isto é, os agentes, em eventos interativos, serão levados a determinadas atitudes ou posicionamentos frente a outros agentes motivados por relações de poder, compondo-se uma ritualística relacional, bem como mantêm suas interações sob a égide da legitimidade nas práticas sociais. Concomitantemente, esses mesmos elementos coercitivos podem se revelar como ferramentas argumentativas e podem ser utilizados como fortes aliados de manobra em prol da consecução dos objetivos dos indivíduos em interação. Nesse contexto, encontra-se a trama composta por agência humana e propriedades estruturais dentro do escopo da análise de práticas sociais, como mecanismo que viabiliza e restringe a ação. Segundo Giddens (1979, p.49), os esforços de explicação teórica recaem sobre “*se dar conta de condições e conseqüências da ação [...] imbricada com a interpretação de estrutura nestas mesmas condições e conseqüências*”. Isto é, estabelece-se uma relação indissociável entre estrutura e agência apreendida nas práticas sociais. É nesse ambiente que as ações humanas são *afetadas* por propriedades estruturais.

Para que se efetive essa abordagem estruturacionista no que diz respeito a eventos interativos, buscou-se uma noção de linguagem convergente à teoria, tanto no viés ontológico quanto epistemológico. Ou seja, a linguagem também deverá se constituir inseparável na relação dual entre estrutura de língua(gem) e seus usos (e.g. ação comunicacional), presente na construção dos significados em eventos relacionais entre os

agentes. Entende-se que o ser humano seja dotado de raciocínio e de grande capacidade de se relacionar, e apresenta em si todo um universo de possibilidades de interpretação e de construção de significados, e que são incrementadas e compartilhadas nos contextos de interação. Esta dotação potencial é associada aos elementos de sua ação, considerados no contexto da dualidade estrutural, de característica complexa composta por estrutura e agência, ambas perpassadas pela linguagem, mantendo-se um traço de indissociabilidade e mediação, estabelecidos em uma extensão espaço-temporal. Isto é, o ser humano em *estado latente* (considerando-se aqui em processos não-interativos) e/ou em *plena interação* é dotado de agentividade. Assim, intencionalmente ou não, os indivíduos em processos de construção de significação estabelecem as relações de forma estruturacionista, compondo a si mesmos no processo interativo, entrelaçados por suas relações com a linguagem, circunscritos por uma caracterização “histórica” dimensionada no ambiente geográfico e marcada na linha do tempo. Nesse sentido, postula-se que todos os processos de interação em busca de se compreender e de ser compreendido sejam mediados pela linguagem e por escolhas (intencionais ou não) de estratégias linguísticas de polidez. Isto é, considera-se que haja uma amplitude de possibilidades que irá variar desde enunciações dotadas de polidez positiva — aquelas que vão ao encontro das necessidades do interlocutor/ouvinte — até enunciações sem qualquer cuidado com a face relacional do interlocutor. Todo esse elenco de possibilidades encontra-se à disposição dos indivíduos a cada evento interativo. A utilização de estratégias de polidez “adequadas” pode ser de grande valor argumentativo/interpretativo nos momentos de construção dos significados e dos sentidos nas práticas sociais que se reproduzem e/ou são transformadas.

Dado o contexto construído acima, para o bem da reflexão, elencam-se os pontos fundamentais da teoria estruturacionista a serem entrelaçados aos usos da linguagem na elaboração compartilhada de significados, bem como à utilização de estratégias de polidez linguística como mediação interativa.

ALGUNS FUNDAMENTOS DO ESTRUTURACIONISMO

Um ponto relevante na teoria diz respeito a uma condição ontológica do ser humano. Todos os agentes humanos são dotados de cognoscitividade. Esta capacidade permite que os agentes reconheçam as condições que compõem suas rotinas diárias, bem como prospectar as consequências de tudo aquilo que se faz ou que poderia ser feito. Giddens adverte sobre a complexidade dessa condição, assim como as possibilidades e dificuldades dos agentes reportarem discursivamente sobre está capacidade cognitiva. Lembra Giddens,

“[esta] complexidade que frequentemente permanece inexplorada nas abordagens sociológicas ortodoxas, especialmente as ligadas ao objetivismo” (GIDDENS, 1984, p. 281)

Esta reflexão que revela o monitoramento das suas próprias ações leva à racionalização das ações. Neste contexto, os agentes são capazes de vivenciar as ações rotineiras sem aos menos pensar nos porquês de determinados atos, ao mesmo tempo em que lhe cause estranheza, caso alguma ação se distancie das ações já convencionadas pelas práticas sociais daquele contexto ou que reflita minimamente traços distintos sobre o comportamento de uma pessoa em particular. Isto é, não se espera que os agentes venham a explicar discursivamente suas ações a menos que se tornem enigmáticas em algum sentido. O estruturacionismo reconhece que a condição cognoscível do ser humano estabelece uma relação com aquilo que não é cognoscívelⁱⁱ. Ou ainda, sobre os limites da consciência prática e discursiva com os da inconsciência. O principal elemento deste questionamento não é exatamente a existência de um desconhecido e inconsciente, mas quais são as consequências destes dois elementos para a reprodução do sistema, bem como o teor ideológico destes limites (GIDDENS, 1979, 1984).

Existem ainda duas questões inseridas na perspectiva estruturacionista que trarão consequências importantes nesta reflexão. A primeira se refere à necessidade dos agentes em reportar aquilo que monitoraram sobre o que fizeram. Nas palavras de Giddens (1984, p. 45) “*consciência discursiva significa colocar coisas em palavras*”. Isto não significa que todos os agentes consigam reportar discursivamente as suas ações. A consciência discursiva giddensiana revela uma capacidade latente, passível de realização. Ou seja, seria necessário mensurar quanto do que eles fizeram foi relatado ou poderia ser relatado após o monitoramento reflexivo sobre suas ações. Além disso, deve-se levar em consideração a racionalização das condutas, quando o relato poderá ser enquadrado pelo que se tem como ‘aceitável’ dentro daquele grupo social. Isto se insere num contexto difuso de padrões de comportamento, sobre os quais os agentes podem se referir ao explicar seu agir, num certo contexto etnográfico, em um microambiente social.

A segunda se refere a um aspecto a ser considerado no estruturacionismo com vistas à pesquisa no contexto social que é a análise das atividades diárias, cotidianas. Por meio delas, pode-se escrutinar a reprodução das práticas institucionalizadas. São elementos relevantes neste contexto: o espaço, o tempo (estes dois tomados de uma só vez), a repetição. Estes elementos são ligados a determinados contínuos das práticas sociais que recebem delimitações, recortes sincrônicos (*brackets*). As ações cotidianas são repetidas e são caracterizadas pela reversibilidade temporal, e.g. as ações passadas servem de referência

para as ações presentes. Ressalta Giddens que uma interpretação do social e da integração sistêmica deveria ser mapeada pelas ações cotidianas. (GIDDENS, 1979, 1984, 1993)

Na mesma perspectiva, encontram-se as rotinas. Estas podem ser entendidas como ações compostas quase que na sua totalidade por operações ‘*taken for granted*’. Nas palavras de Giddens (1984, p. 60) “rotina é integrada [faz parte] à continuidade da personalidade do agente, como ele ou ela se move nos caminhos de suas atividades diárias, e às instituições da sociedade, as quais só são assim através de sua reprodução continuada”. A existência das rotinas se insere num contexto psicologicamente construído, revelado pela segurança ontológicaⁱⁱⁱ que garante aos agentes a internalização de parâmetros de interação e de comportamento, considerando-se que há conhecimento mútuo, compartilhado. As rotinas devem ser construídas psicologicamente longe das fontes de ansiedade, como forma de se tornarem práticas no seio de uma coletividade. Elas são a forma predominante de atividades desenvolvidas pelos agentes em suas práticas sociais. (GIDDENS, 1984) Este tipo de ação serve de base essencial para o conceito de reprodução social, revelando a dualidade da estrutura, proporcionando a continuidade da vida social. As rotinas são a sustentação de práticas institucionalizadas.

Como as interações são atos externos aos indivíduos, as noções de ambiente externo ou de contexto, além das noções de *presença* e *ausência* do agente, uma conotação construída fisicamente, são requeridas no estruturacionismo, consideradas indispensáveis na pesquisa da reprodução social. Segundo Giddens (1984, p. 282), contexto é:

a) os limites de tempo-espço (normalmente tendo marcadores simbólicos ou físicos) ao redor das interações; b) a co-presença dos atores, tornando possível a visibilidade da diversidade das expressões faciais, gestos corporais, [a] comunicação linguística e outra mídia [de comunicação]; c) conhecimento e uso desses fenômenos reflexivamente para influenciar ou controlar o fluxo de interação.

No escopo desta reflexão, embora não se pretenda dar conta dessa perspectiva, espera-se estender essas reflexões sobre ações provenientes de certos agentes que são associados a papéis profissionais, funções dentro da organização que constroem relações de poder e autoridade, propõem novos significados para as práticas na organização, impõem procedimentos (que podem ou não se transformar em rotinas), etc. Ressalte-se que tanto papéis quanto funções são entendidos como possíveis no esteio das propriedades estruturais. Estas, entendidas como ‘reflexos’ dos princípios estruturais, elementos fundamentais do sistema social. Isto é, o que se poderia encontrar seriam as ações referenciadas por traços de memória advindos das propriedades estruturais, norteados por princípios também

estruturais, elementos estes vinculados à sociedade. Na perspectiva estruturacionista, pode-se encontrar base teórica para subsidiar este agir. Tratam-se das identidades sociais e das posições de prática. Normalmente, estas últimas, são descritas por documentação própria, qualificando os níveis funcionais dentro da organização. Alguns papéis funcionais não são construídos por documentos autoritários impositivos, mas por processos de liderança e reconhecimento. Nenhum dos dois arquétipos, quais sejam papéis funcionais construídos por processo de liderança ou reconhecimento, tem problemas com a ideia de identidade funcional ou posição de prática da teoria estruturacionista. Somente haverá alguma distinção nos marcadores estruturais que indicarão esta posição, caracterizada espaço-temporalmente. Além deles, os papéis funcionais, há os aspectos ligados à presença corporal, uma vez que idade e gênero são indicadores considerados em qualquer sistema social, bem como são relevantes nos momentos de interação e, conseqüentemente, na construção de significado.

De forma simplificada, o estruturacionismo pretende criar uma ponte entre a agência e a estrutura sobre a qual transitam agentes dotados de cognoscitividade e monitoramento reflexivo. Estes agentes utilizam regras e recursos na base de suas atividades sociais diárias. Suas ações têm um alto grau de repetição e de conhecimento tácito. O caráter recursivo deste empreendimento garante não somente a reprodução das práticas sociais, mas a observação de eventos ou episódios no contínuo das ações que caracterizam a mudança social, ou seja, um tipo de ação produtiva.

Com a finalidade de reforço e para que se possa ter evidenciadas as ideias centrais da teoria da estruturação, bem como os propósitos deste trabalho, faz-se necessária, por meio dos postulados de Giddens (GIDDENS, 1979, 1984, 1993), uma descrição especial sobre três elementos deste estudo, sobre os quais se sustenta o paradigma de relação entre estrutura e agência, em um processo de estruturação das práticas sociais dentro de um sistema social: estrutura, agência e usos da linguagem (estes últimos já considerados no âmbito deste ensaio).

A PERSPECTIVA ESTRUTURACIONISTA PARA ESTRUTURA

Com o objetivo de conciliar estrutura e agência numa relação de pertença e constituição, o estruturacionismo se pauta em propriedades estruturais, compostas por significação, dominação e legitimação. Estas propriedades se reproduzem nos contextos de interação social. Estão, nestes momentos, ligadas aos processos de comunicação, às relações de poder e às sanções associadas às ações em determinados contextos (JONES, EDWARDS e BECKINSALET, 2000). Giddens (1984) descreve que as propriedades estruturais não se

ligam diretamente à comunicação, poder e sanções, mas são mediadas pelas modalidades, quais sejam os esquemas interpretativos, as facilidades e as normas. Em seção posterior este assunto será tratado com maiores detalhamentos.

Entendendo-se que o estruturacionismo seja calcado nas práticas sociais que são (re)produzidas, a estrutura social reveste-se de uma dinâmica muito especial associando-se à agência humana, numa relação *sui generis* de constituinte e constituído. Ou seja, ao mesmo tempo em que a estrutura vincula/norteia a ação, ela é constituída pela ação. Segundo Giddens (1984, p. 21):

(...) [a] estrutura é uma ordem virtual de meios relacionais de transformação que os sistemas sociais, como práticas sociais reproduzidas, não a têm, mas de antemão exibem propriedades estruturais e que [a] estrutura somente existe como uma presença espaço-temporal na sua instanciação em suas práticas e como traços mnemônicos [d]a conduta dos agentes dotados de capacidade cognoscitiva.

Giddens propõe a extinção da dicotomia entre estrutura e agência e postula a dualidade estrutural. Trata-se do fenômeno da estruturação, quando estrutura e agência são constituídas reciprocamente. Essa perspectiva viabiliza a noção de recursividade. Ou seja, a partir de regras transformacionais o sistema executa uma rotina e ‘aprende’ com os resultados, configurando-se em nova regra ou regra atualizada. (GIDDENS, 1984) Em outras palavras, a estrutura modela as práticas das pessoas ao mesmo tempo em que as pessoas constituem e reproduzem está estrutura. É dotada de um mecanismo do tipo que ‘aprende’. A estrutura é viabilizada a partir do que Giddens vai chamar de agentes humanos cognoscíveis, uma referência ao fato de que as pessoas sabem o que fazem e como fazem. A ação desses agentes se baseia em pôr em prática este conhecimento estruturado. A estrutura deverá viabilizar a ação em vez de restringi-la. Os agentes devem ser capazes de agir a partir de sua capacidade estruturada de criar e inovar e, ao mesmo tempo, as consequências destas ações transformarão esta mesma estrutura que as viabilizou. Fica clara a existência de uma estrutura que muda ou pode ser mudada. Sobre este ponto, comenta Archer (1982, p. 457): “isto envolve uma imagem de sociedade com um fluxo contínuo de conduta (não uma série de atos) que muda ou mantém um mundo social potencialmente maleável.” A sua dinâmica não é vista de forma episódica, mas dimensionada de forma intervalar temporal.

Giddens (1979, 1984, p. 376-377) afirma que a estrutura pode, de forma menos imprecisa, ser entendida como características institucionalizadas (propriedades estruturais) das sociedades. No entanto, estrutura é uma categoria genérica que está imbricada em cada um dos seguintes conceitos:

a) Os princípios estruturais são “princípios de organização de totalidades sociais; fatores envolvidos no alinhamento institucional mais geral de uma sociedade ou tipo de sociedade”. São elementos estruturais de grande profundidade, dotados de durabilidade num contexto de intensa dinâmica e estão implicados nos processos de reprodução social. Ou seja, os princípios estruturais são referência para as ‘camadas mais superficiais’ das práticas sociais, onde são constatados os processos de transformação; por sua vez, as práticas sociais que se encontram em grandes extensões espaço-temporais dentro das totalidades sociais serão as instituições.

b) As propriedades estruturais são traços (características) dos sistemas sociais, especialmente traços institucionalizados, distendidos em tempo e espaço. As propriedades estruturais não ocorrem fora do escopo da ação. Elas se apresentarão cronologicamente implicadas entre reprodução e transformação e orientam as práticas sociais.

c) A estrutura pode ser entendida como um conjunto de regras e recursos envolvidos na articulação de sistemas sociais.

Fundamentalmente, a noção de estrutura proposta por Giddens irá nos conduzir a dois outros conceitos que estão no âmago da teoria da estruturação, quais sejam *mediação* e *transformação*. Na mediação, ressalta-se a ligação entre os elementos de tempo e espaço. Por intermédio do que Giddens chamou de *disponibilidade de presença*, são criadas ligações espaço-temporais que marcam processos de inter-relação humana. São estas aproximações que favorecerão antecipações de construção de significados dentro de certos contextos^{iv}. Os limites não se relacionam àqueles impostos por objetos, mas por elementos situacionais. Ou seja, o fenômeno da presença estabelece um momento espaço-temporal. Dele advirão as construções de significados. O corpo e ação definem-se numa unidade. A partir dela são estabelecidos os atos relacionais, inclusive de posicionamento no mundo, caracterizando sua existência relacional. Segundo Goffman, (1967) os fenômenos aqui vivenciados são chamados de co-presença, quando o agente, normalmente em situações face-a-face, tem noção da sua presença e da presença dele percebida pelo outro. Vale lembrar que estas ocorrências marcam as relações em microambientes sociais, em situações rotinizadas de estruturas primárias (GOFFMAN, 1974) de construção de significado. Segundo Goffman (1974) estes momentos circunscrevem um conjunto especial de marcadores de limites de um tipo convencional, definido fora do fluxo normal dos eventos que cercam os agentes. Isto é, os indivíduos envolvidos nos processos de difusão envolverão a si próprios e os seus interlocutores num roteiro especialmente convencional responsável pela delimitação de

certos significados basicamente padronizados. Este procedimento deve garantir algum ponto de partida para o entendimento do que se fala e das informações transmitidas.

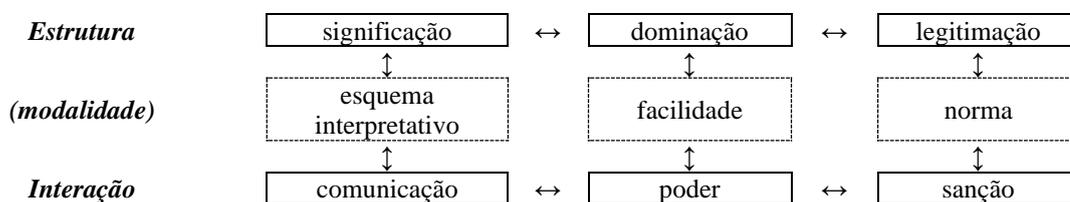


Figura 01 – Dualidade da Estrutura em Interação
 Fonte: Giddens (1984, p. 29)

A figura 1, apresentada por Giddens (1984), descreve a dualidade da estrutura em interação e é composta pela associação do escopo da estrutura ao escopo da ação humana por meio de três modalidades ou propriedades de interação chamadas de categorias intermediárias: esquema interpretativo, facilidade (recurso) e norma, e que viabilizam a interação entre estrutura e ação. Neste esquema, são relacionadas as capacidades cognitivas dos agentes com suas características estruturais (GIDDENS, 1984, p.29). As modalidades compreendem o meio concreto pelo qual os agentes fazem uso das regras e recursos em um contexto específico.

No âmbito da estrutura, têm-se três elementos, significação, dominação e legitimação e no escopo da interação, têm-se comunicação, poder e sanção; que também podem ser entendidos como elementos da ação humana, ou seja, não têm apenas característica conceitual, mas compõem a interação. Cada elemento da estrutura e da interação se relaciona por intermédio das categorias modais. Apesar da distinção feita em categorias no que concerne tanto a estrutura quanto a interação, o autor afirma que estas distinções são puramente analíticas. Portanto, estruturas de significação devem ser apreendidas em conexão com dominação e legitimação, bem como a comunicação, o poder e a sanção (GIDDENS, 1984).

As três modalidades operam da seguinte forma: a *comunicação* do significado na interação envolve o uso de esquemas interpretativos através dos quais os agentes interpretam o que os outros dizem ou fazem. São acessados estoques de conhecimento intersubjetivo, manifestos como modos de tipificação. A aplicação desses esquemas depende de uma ordem cognitiva compartilhada pela comunidade que possibilite a incorporação de significado por parte dos agentes. Os agentes incorporam rotineiramente características espaço-temporais das situações de *encontro* em processos de construção do significado. Enquanto o ator utiliza essa ordem cognitiva, uma racionalização, a aplicação

dos esquemas interpretativos reconstitui essa ordem. O *poder* na interação envolve a aplicação de facilidades ou recursos pelos quais os agentes são capazes de gerar resultados, os quais podem afetar a conduta dos outros. Para Giddens (1979, p.88), “*poder como capacidade transformativa pode então ser entendido como o que se refere às capacidades dos agentes de atingir tais resultados.*” Estes recursos são entendidos de duas formas: a) *recursos alocativos*, que são os recursos materiais envolvidos na geração de poder, mais intimamente relacionados ao ambiente natural e a dominação da natureza; b) *recursos autoritários*: recursos não-materiais derivados da capacidade de tirar proveito das atividades de outros, ou seja, o domínio de alguns atores sobre outros. As *facilidades* tanto se inserem em uma ordem de dominação como, à medida que são aplicadas, reproduzem tal ordem. Por fim, a constituição moral da interação envolve a aplicação de normas, que são derivadas de uma ordem legítima. A constituição moral é reconstituída por sua aplicação, através do uso da *sanção* (GIDDENS, 1979, 1984). Desta forma, a sanção é um mecanismo de recuperação da ordem legítima.

Em suma, para Giddens (1979), as *estruturas de significado* podem ser vistas como sistemas de regras semânticas (de significado); as de *dominação* como sistemas de recursos; as de *legitimação* como sistemas de regras morais [sanções], que, em qualquer situação concreta de interação, os membros de dada coletividade usam como modalidade de produção, porém de uma forma integrada. Isto é, nos contextos de ação e de interação, os agentes constantemente racionalizam por meio destes elementos discutidos acima. Os agentes que reproduzem as práticas orientadas as revisitam, pela via do monitoramento reflexivo; aquele mecanismo pelo qual os indivíduos são capazes de analisar suas ações e as dos outros indivíduos.

Adotando-se essa perspectiva, pode-se afirmar que os recursos e as regras estruturais giddensianos não podem assumir um recorte internalista ou externalista à figura humana, mas que nesta figura humana haja uma composição entre si. Os recursos e regras estruturais teriam existência mental e social ao mesmo tempo. Ou seja, existe uma dualidade na teoria da estruturação, bem como um caráter de dupla composição entre recursos e regras estruturais de motivação interna e externa ao ser humano, o agente.

O outro conceito fundamental na teoria da estruturação, no contexto das propriedades estruturais, citado anteriormente, é o da transformação, as *regras de transformação*. Giddens (1979) argumenta que não há nada igual às regras transformacionais. Em suas palavras “[as regras de transformação] geram uma faixa indefinida de conteúdos empíricos, os quais têm uma identidade entre si somente no que diz

respeito às suas relações com aquelas regras”. Todas as regras sociais são transformacionais. Os recursos, e.g. riqueza e propriedade, são vistos como de difícil equacionamento quanto à sua ‘transformacionalidade’; o que parece ser mais óbvio em termos de códigos e normas. É algo inerente à agência humana, que alavanca todas as transformações em conteúdos empíricos.

Assim, o processo transformativo será consolidado na estruturação, isto é, “*a estrutura é uma ‘ordem virtual’ de relações transformativas [...] e que os sistemas sociais, como práticas sociais reproduzidas, não têm estruturas, mas exibem propriedades estruturais*” (GIDDENS, 1984, p.17), hierarquicamente organizadas em termos de tempo e espaço.

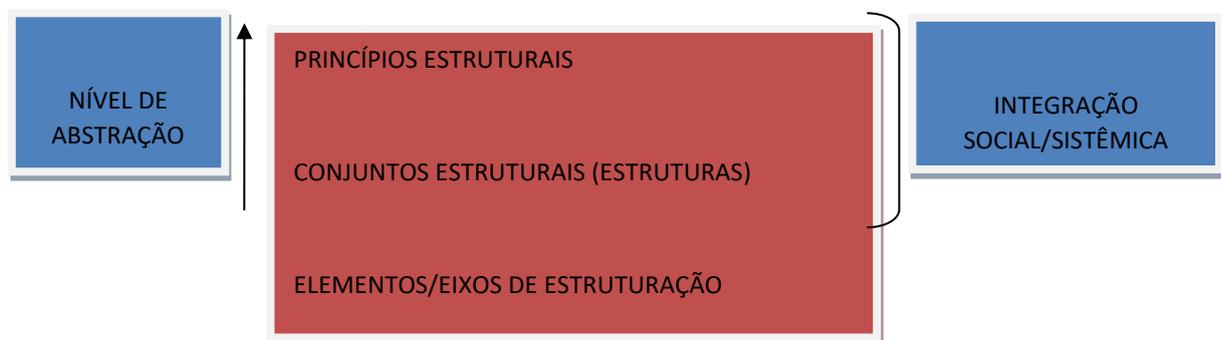


Figura 02 – Relações entre princípios e propriedades estruturais. (GIDDENS, 1984, p.188)

Essas mesmas relações que acontecem em um nível abstrato mais alto, também acontecerão “para os níveis mais baixos de abstração, o isolamento dos elementos ou os eixos de estruturação. Elementos distintivos de estruturação que preservem o *epoché* da análise institucional, mas traz o nível do estudo mais próximo à examinação direta de co-presença”. (GIDDENS, 1984, p. 189)

ASPECTOS DA AGÊNCIA NO ESCOPO DO ESTRUTURACIONISMO

Considerando-se o que até foi exposto como elementos fundamentais do pensamento giddensiano na proposição da teoria estruturacionista, deve-se criar espaço de reflexão para o segundo componente imprescindível à dualidade estrutural, qual seja a agência. Não somente Giddens, mas outros estudiosos encontram na agência elementos relevantes na caracterização do sistema social. Assim, Giddens descreve a capacidade humana de agir como algo único. Mostra que ser capaz de agir significa “intervir no mundo ou se abster dessa intervenção”. (GIDDENS, 1984, p.14) Assume que, para se tornar um agente, o ser

humano deve ser capaz de recorrentemente utilizar elementos causais nas interações, bem como atuar sobre os elementos propostos pelos outros agentes. (GIDDENS, 1984, p.14) Giddens destaca “o fazer a diferença” em eventos pré-existentes ou que o agente possa alterar os cursos desses eventos na vida cotidiana das pessoas. Machado-da-Silva, Fonseca e Crubellate (2005, p. 24) indicam, a partir da proposta giddensiana, que a agência prevê intencionalidade (ou a falta dela). Ou seja, “agência é a capacidade de interferir em eventos, não necessariamente de modo intencional”. Isto é, parece ser necessária uma capacidade de se exercer interferência sobre os eventos, não sendo descaracterizada a agência caso o indivíduo não seja capaz de interferir. A ideia é a de que mesmo não havendo a intenção de interferir, há interferência. Ou seja, a não-ação é um tipo de ação. Assim, a ação humana é marcada por sua presença ou ausência; é algo inerente. Elementos associados à presença espacial e à ausência são entendidos como se descreveu na seção anterior.

Nesse sentido, agência para Emirbayer e Mische (1998, p. 963) é:

“um processo com subjacência temporal de engajamento social, referenciada pelo passado (no seu aspecto iterativo ou habitual), mas também orientado para o futuro (como uma capacidade projetiva a imaginar possibilidades alternativas) e ao presente (como uma capacidade prático-avaliativa em contextualizar os hábitos passados e projetos futuros perpassados pelas contingências do momento)”.

Esta forma de entender a agência estabelece uma ligação com as referências vivenciadas nos usos da linguagem, uma vez que as noções de presente, passado e futuro, envolvendo contingências, iteração e avaliação projetiva, respectivamente, existem em qualquer processo de interação. Como se fosse criado um *vínculo definitivo entre agência e linguagem via o elemento temporal*.

Dentro de um processo de interação ou de expressão, os agentes tentarão promover uma integração semiótica, buscando todos os significados compartilhados, movimentando os mecanismos de construção de significado (ex., ambiente onde ocorre a interação, expressões corporais, sinais, entre outros). Todos esses recursos estarão ligados a roteiros mentais compartilhados e/ou estabelecidos nos relacionamentos, subsidiados por informações e conhecimentos também compartilhados, bem como “amparado” pela capacidade inata do ser humano frente à aquisição da linguagem. Isto é, o agente é apto a agir mesmo que aparentemente ele não perceba suas próprias intenções, motivações, racionalizações sobre as relações sociais, sendo circunscrito pela dimensão espaço-temporal, bem como perpassado pelas relações estabelecidas entre estrutura, agência e usos da linguagem.

Nesse contexto, Giddens (1979, 1984) revela uma preocupação em entender o que leva o ser humano a agir e quais seriam as consequências dessa ação. Assim, tenta reunir os elementos iniciais à ação, descrever processos da ação em curso e identificar os elementos após a ação. Nesse sentido, cria um modelo de estratificação da ação com o objetivo de ‘congelar’ “um traço crônico da vida cotidiano” imposto a todos os indivíduos. (figura 03 abaixo, GIDDENS, 1979, p. 56 e 1984, p. 5)

O autor, no modelo abaixo, pretende descrever um fluxo da ação por meio de um recorte longitudinal. Este contínuo vai desde aquilo que leva o agente à ação, passando pela motivação da ação, a racionalização da ação e o seu monitoramento reflexivo. Ato contínuo, surgem as consequências não esperadas da ação. Numa atitude recursiva, tais consequências voltam a compor a condições iniciais desconhecidas da ação.

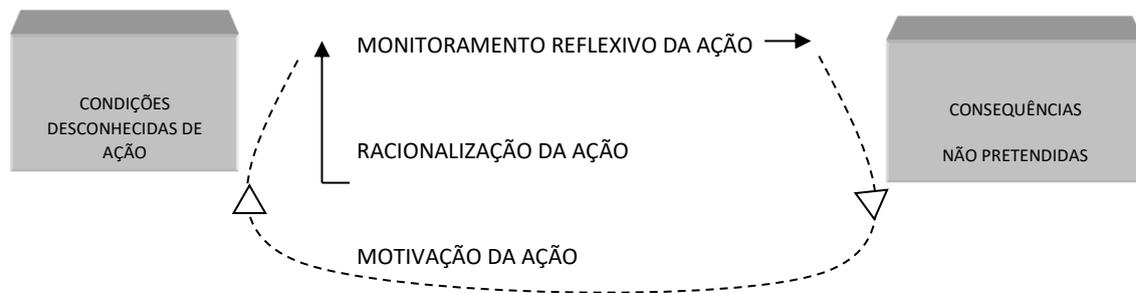


Figura 03 – O Modelo de Estratificação da Ação, (GIDDENS, 1984, p.5)

A amplitude da ação irá admitir, então, algum de nível de consciência. Emirbayer e Mische (1998) descrevem o que será por eles chamado de sociabilidade em níveis de consciência. Eles têm por objetivo qualificar a capacidade dos agentes em refletir sobre suas próprias ações:

- 1) o nível da experiência de contato;
- 2) experiência distante; e
- 3) a culminação da sociabilidade na interação comunicativa.

Essas características colocam o agente no contexto da ação, dentro de uma coletividade social. Porém, a cada situação de interação, sua expressão se dará composta por um elenco de recursos contextuais e gramaticais, somados às suas experiências pragmáticas. A progressão desta ação se vê envolta em processos relacionais, marcados por presença ou não presença dos interlocutores. (ilustrativamente, as diferenças promovidas por textos escritos e textos falados).

Como citado anteriormente, a partir do conceito de agência de Emirbayer e Mische (1998), os elementos temporais referenciam e estão a serviço da capacidade de agir do ser humano. Essas noções irão se revelar nas ações discursivas, qualificadas nos momentos de interação em processos de dedução e projetividade, bem como avaliação prática. McPhee (2004) corrobora com essa perspectiva e adiciona a capacidade interpretativa humana:

“de forjar e entender textos e, além disso, agir sobre eles e a reagir a partir deles de formas significativas, para dar conta de toda uma quantidade de processos comunicativos organizacionais.” (MCPHEE, 2004, p. 369)

Ainda, sobre as ações comunicacionais, são perpassadas pela dimensão espaço-temporal que esteiam as noções de tempo e de ordem. Elas existem independentemente de uma ação específica, mas sempre demandam a presença de uma ‘intervenção’ estrutural, um escopo de regras e recursos. Assim, pode-se entender que as instituições sociais não se baseiam na ausência das ações, porém as tornam possíveis. (BERTILSSON, 1984)

A LINGUAGEM EM USO NA INTERAÇÃO E NA CONSTRUÇÃO DOS SIGNIFICADOS

O início do século passado foi marcado por investigações científicas na área da Linguística que inauguraram uma perspectiva mais ampla sobre a linguagem. Destes estudos emergiram assuntos que marcaram um intenso debate entre os linguistas, filósofos e outros pensadores das humanidades, tais como a dicotomia entre estruturas da língua (código) *versus* usos da língua (fala), o determinismo linguístico, os formalismos semânticos, as gramáticas descontextualizadas, o mundo espiritual *versus* o mundo natural, entre outros. Antes mesmo de aquele século chegar à metade, alguns estudiosos revisitaram os seus trabalhos, revendo conceitos de base e rerepresentando a sua noção de linguagem. Wittgenstein foi seguramente um desses pesquisadores. Ele sai do conceito de linguagem como sendo apenas uma mídia de representação de objetos simples do mundo, cuja semântica não está na linguagem, para constituir uma visão mais contextualizada. A perspectiva de Wittgenstein salienta em particular o cálculo que o usuário da linguagem executa, algo que o autor atribuiu o termo ‘*jogos da linguagem*’, quando os aspectos da construção dos significados se realizam apenas nos atos interacionais.

O desenvolvimento dos estudos da linguagem continuou tanto naquela nova perspectiva de Wittgenstein quanto na dos formalismos lógicos^v, sendo que é a primeira que se constitui o contexto fértil aos usos da linguagem em um ambiente social. Ou seja, é no

contexto da sociointeração — aquele marcado pela construção dos sentidos no escopo das ações verbais interrelacionais — que se tem arraigado o conceito de linguagem proveitoso, por exemplo, para a análise do contexto organizacional. Este conceito se constitui a partir da ideia de que se dispõem ao agente diferentes recursos para sua interação significativa no mundo, desde a estrutura de língua e o vocabulário, até temas e metáforas dos seus contextos de convivência, traços culturais, inserção social e informações compartilhadas diversas. Segundo essa perspectiva sobre a linguagem, tais recursos são considerados para que, em situações variadas do seu cotidiano e em processos interativos, possa ser criada uma enorme amplitude de possibilidades inéditas de significados construídos a cada processo de negociação dos sentidos. Dada essa prerrogativa, entende-se que essa perspectiva se coaduna com a concepção de Giddens em sua teoria da estruturação, tendo em conta que, para esse autor, a linguagem “é um meio da prática social, e como tal é implicada em todas as nuances das atividades nas quais os agentes sociais se engajam” (GIDDENS, 1979, p. 245).

Dessa forma, como descrito acima e mencionadas em vários momentos na seção anterior, as ações humanas se inserem em um contexto estruturacionista, e são indissociáveis da linguagem. As práticas sociais se caracterizam por momentos interacionais, providos de orientação racionalizada; são envolvidas pela razão na sua base, mas também por motivações que atuam como elementos potencializadores (GIDDENS, 1979). Assim, os usos da linguagem são critérios basilares para a construção de significados interativos e passíveis de reconstrução recursiva. De acordo com Oliveira (2001, p. 2):

A linguagem é definida em termos de ação, isto é: como uma atividade onde as palavras são ferramentas de um agente na realização de suas intenções (conscientes ou inconscientes). Assim, os usos linguísticos constituem sempre “ações propositais”, cujas regras de emprego são moldadas de acordo com a multiplicidade de experiências históricas, sociais e culturais que caracterizam cada comunidade de falantes.

No âmbito dos elementos da linguagem e seus usos, podem-se encontrar abordagens no contexto organizacional: a) centradas no agente e no processo de construção da realidade — denominadas como interpretativas — tanto quanto aquelas que privilegiam a b) ligação entre as ações verbais e as estruturas — denominadas como estruturalistas (BURREL e MORGAN, 1979), ou ainda, aquelas que c) consideram o texto como uma entidade autônoma em relação ao autor, fato este que permite plena liberdade de interpretação. Das três possibilidades, é a primeira perspectiva que canaliza e responsabiliza o agente por todo processo de atribuição de significados às coisas do mundo.

Outra possibilidade de abordagem sobre os usos da linguagem é a gerencialista. Este caminho encontra no agente toda instrumentalidade que a linguagem poderia oferecer, considerando a linguagem um recurso vinculado às formas de gerenciar, quando a linguagem se colocar ao inteiro dispor do modelo gerencial utilizado. Ou seja, nesta perspectiva, as formas de interação estão intimamente ligadas aos objetivos previamente fixados, não há significações esperadas que sejam externas àquele contexto relacional. Outro importante pressuposto desse modelo é o da intencionalidade comunicativa recuperada nas ações verbais. Espera-se que os elementos que definem a objetividade discursiva sejam capazes de revelar aquilo que o falante pretende. Neste sentido, diz-se que a abordagem gerencialista aceita a ideia de linearidade instrumental, ou seja, o discurso se presta exclusivamente a construir um modo de acessar as informações; por outro lado, ele não se evidencia nas relações mais complexas de composição dos significados. A primazia é da agência humana, quando o discurso é modelado pelo seu usuário. Acredita-se que, por intermédio da linguagem, possa-se guiar e controlar mudanças organizacionais intencionalmente, um tipo de ferramenta de comunicação centrada no locutor (HERACLEOUS e BARRET, 2001).

Retomando-se a perspectiva da autonomia do texto mencionada logo acima, seguindo os postulados focaultianos, os analistas críticos do discurso se distanciam tanto dos interpretativistas quanto dos gerencialistas. Neste contexto, a linguagem (entendida nesta vertente como discurso^{vi}) não carrega traço de subjetividade nem tampouco é uma ferramenta; assume um *status* de complexidade muitas vezes aprisionadora dos seus usuários. Ao analisar criticamente o discurso por intermédio de estruturas de poder e de ideologia que são ativadas, reproduzidas e legitimadas, pode-se promover a sua desmitificação e deslegitimação. Isto é, nesse contexto, é pela abordagem crítica e ideológica que será possível se rever os aspectos das relações de poder e dos processos de legitimidade.

Sob o ponto de vista do estruturacionismo giddensiano, os usos da linguagem podem assumir a mesma noção dualística que é encontrada nas relações entre estrutura e agência, qual seja “estrutura são regras e recursos, implicados recursivamente na reprodução dos sistemas sociais. A estrutura existe somente como traços de memória, a base orgânica do conhecimento humano especificado na ação” (GIDDENS 1984, p. 17). Postula-se, assim, a linguagem como uma categoria composta por estruturas profundas de forte componente funcional e semântico, porém, aliadas às situações dos seus usos, onde as regras e os recursos sintático-semânticos compõem um arcabouço à disposição do agente para efetivar

as suas ações. Estas, por sua vez, são consubstanciadas e reveladas no discurso, contextualizadas e caracterizadas pela incompletude, marcadas por propriedades estruturais linguísticas. Portanto, assim como a agência (vista como prática social constituída de significado), a linguagem é dotada de organização manifesta (propriamente a enunciação) e de estruturas profundas como funcionalidades similares às propriedades estruturais nas ações humanas.

Seguindo a mesma lógica da dualidade estrutural de Giddens, as noções de linguagem no contexto organizacional são definidas como se segue:

Considerada em termos de suas propriedades estruturais (...) a linguagem é uma condição de geração dos atos de fala e do acesso ao diálogo, mas também a consequência não pretendida da produção da fala e a realização do diálogo. Esta dualidade de estrutura é a característica completa dos processos da reprodução social, a qual de sua vez pode ser analisada em princípio como um processo dinâmico de estruturação. (GIDDENS, 1993, p. 133)

Nestes termos, os momentos de interação terão seus traços construídos sobre as mídias utilizadas naqueles momentos, serão condicionados pela presença ou ausência do agente, pelas rotinas, etc. Já os elementos comunicacionais serão estabelecidos em estruturas profundas, de composição semântica (HERACLEOUS e BARRET, 2001). Essas estruturas profundas “podem ser definidas como relativamente estáveis, altamente implícitas, e padrões e processos continuamente recorrentes que subjazem e guiam a superfície” (HERACLEOUS e BARRET, 2001, p. 758).

Nesse contexto, as ações discursivas e rotinas não se tratam de agir simplesmente da mesma forma, mas de se envolver adaptativamente, recuperando-se as idiossincrasias de cada situação vivenciada, além de se projetar sobre ações futuras (SCOTT, 2008, p. 145). Giddens (1984, p. 60) descreve a rotina como algo “formado por duas partes, [...] a continuidade da personalidade do agente [...] nas atividades diárias e as instituições da sociedade, as quais somente o são por meio de sua reprodução continuada”. O dia a dia das pessoas gera um tipo de ‘previsibilidade’, uma expectativa do porvir. Salvo os casos de momentos vivenciados na interação entendido como críticos — ou seja, aqueles que indicam (ou efetivamente acontecem) quebra de ‘padronização’ das ações — as ações cotidianas ocorrem como se já estivessem designadas para acontecer. Todos os procedimentos relacionais já estão no rol de expectativas de sua efetivação na mente dos agentes. Assim, a linguagem compõe o processo de rotinização, e as relações são direcionadas para que sejam estabelecidas em bases conhecidas e aceitas. Os agentes são motivados nas suas interrelações sociais a manterem as faces relacionais, agindo com tato^{vii}

e se prontificando a repará-las. (GIDDENS, 1984) Há, no contexto das ações relacionais diárias, um ‘grande acordo’ entre os agentes que os compromete a promover integração em todas as ações habitualmente realizadas ao longo do tempo e inseridas nos espaços sociais. Assim, as rotinas constituem-se um dos elementos fundamentais nos processos de comunicação, muitas vezes se sobrepondo a estes processos.

Portanto, os usos da linguagem estão intimamente ligados às realizações dos agentes em processos interativos fortemente arraigados em princípios de construção de significados, dentro de um contexto de racionalização. Assim, Oliveira (2001, p. 2) afirma:

Usar as palavras é agir dentro de contextos com determinados objetivos. Tal angulação implica valorizar os recursos disponíveis pelos indivíduos enquanto integrantes de uma comunidade de falantes: a história de sua vida, a classe social a que pertence, o gênero, a idade, a família, escolaridade etc. Somente no interior de uma “comunidade” é que se pode mensurar a multiplicidade das regras para a ação que determinam e são determinadas pelos recursos individuais e coletivos de seus membros.

Todo esse contexto viabiliza a ideia de que a agência humana seja um elemento complexo que é perpassado pela linguagem, e, por isso mesmo, requer esclarecimentos no âmbito da teoria da estruturação. Sendo a linguagem uma instância que, da mesma forma que a agência, deve ser verificada em uso, esta se condiciona de forma dinâmica pela relação de constituinte e constituído, quando a ação verbal segue perpassada pelas propriedades estruturais da língua. Neste sentido, o conceito de linguagem é circunscrito às ações humanas, operando nas mesmas dimensões da estrutura e da agência já tratadas anteriormente, detectadas nas práticas sociais. Ou seja, o esforço aqui despedido é no sentido de qualificar o discurso num ambiente dos usos da linguagem, da ação, vinculado às noções de consciência prática e consciência discursiva, noções estas que devem ser vinculadas às ideias de intencionalidade, rotinização discursiva e repetição de ações. Uma das bases aqui utilizadas é o modelo de estratificação da ação de Giddens (1979), bem como elementos da proposta de Goffman (1967), quando são considerados elementos das faces relacionais nos momentos de interação ou em situações ritualizadas, configurando-se os momentos de presença e de co-presença.

Giddens (1984, p.79) indica a presença, como sugerida por Goffman, no contexto da prática teatral. Considerado como um excelente exemplo da manifestação da consciência prática, a presença se estabelece quando “*características pessoais são externadas através de um ornamento ou certo de vestido usado*”. Ou seja, não se trata da criação de uma forma prototípica de se vestir ou utilizar acessórios de embelezamento, mas do frequente monitoramento reflexivo destes processos, quando as pessoas começam a manifestar no seu

modo de se vestir, de gesticular, em sua atitude física, aquilo que está na sua consciência prática. Neste contexto, mesmo em momentos individualizados da sua vida, o ser humano “sustenta *aquilo que ele entende como ‘sendo um agente capaz’*”, condição está que é intrínseca à agência. (GIDDENS, 1984, p. 80). Giddens se refere aqui àquela noção por ele apresentada como *fazer a diferença* na ação, ou seja, a agência para ser constituída deve ser fruto de uma ação distinta.

De composição e referenciação similar, o discurso, ao mesmo tempo em que se apresenta como uma ferramenta extremamente eficaz ao ser humano, caracteriza-se também por elementos estruturantes encontrados na sua organização sintático-semântica, além de marcações temporais altamente significativas, tanto na produção quanto na recepção textual. O agente se reveste de processos mentais e interacionais com a intenção de agir pelo discurso. Busca referências significativas na estrutura gramatical internalizada e constrói o argumento, selecionando, sempre que possível, estruturas textuais adequadas às situações vivenciadas. Vale destacar aqui que a intencionalidade referida anteriormente deve ser novamente considerada. Isto se impõe por conta do fato de que, mesmo o agente não conseguindo manifestar suas intenções via discurso, não significa que elas lá não estejam presentes. Isto é, o discurso sempre é enviesado e pode estar a serviço do agente ou sob a influência de uma estrutura manifestada pelo agente na ação discursiva por meio das propriedades da linguagem.

Esta leitura estruturacionista dos usos da linguagem remete a concepção sociolinguística que se manifesta nesta vertente. Ou seja, os usos da linguagem pressupõem um agente inserido em relações sociais. Além disso, espera-se que ele tenha uma fonte de regras gramaticais socialmente motivada já internalizada na sua mente. Assim, entendendo-se que os agentes já tenham as regras internalizadas, são somados os recursos, para que num processo de estruturação, como proposto por Giddens (1979, 1984) e detalhado por Heracleous e Barret (2001), os usos da linguagem se entrecruzam nas práticas sociais. Este arsenal de regras e recursos linguísticos dão vazão às diversas necessidades dos agentes em inúmeros processos interativos, de possibilidades inéditas e de caráter recursivo. Ou seja, as possibilidades dos usos da linguagem não são apenas versáteis, mas também são adaptativas.

Além dos elementos mais funcionais (de composição e semânticos), os usos da linguagem oferecem uma perspectiva relacional. Considerando-se novamente que os agentes sejam dotados de faces relacionais, eles irão associar, durante os processos de interação, todos os seus recursos linguísticos aos extralinguísticos. Ou seja, quando

estiverem face a face com os seus interlocutores, tentarão identificar rapidamente as características dele, considerando-se todos os elementos compartilhados e não compartilhados, pertença ou não ao mesmo grupo social (qualquer que seja), papéis funcionais (se for o caso), etc. Todos esses quesitos comporão um conjunto de referências para que o processo de externalização tenha início, i. e., após ter conhecimento mínimo sobre as características gerais da interação e do seu interlocutor, o agente se engaja à ação verbal, quando lança mão de estratégias linguísticas de polidez. Elas serão fundamentais sob vários aspectos para o sucesso da ação verbal. Serão incumbidas de revelar os padrões de interação, associando-se aos sistemas de papéis, normalmente vinculados às posições das pessoas distribuídas em cargos dentro de organizações. Levam-nos a conhecer os formatos de relacionamentos que são incorporados pelos sistemas relacionais, caracterizando-se por exemplificar estes mesmos sistemas como elementos institucionais. Nestes contextos, são encontradas as regras e as crenças as quais são frequentemente engajadas em distinções de papéis, bem como para referenciar as posições ocupadas. No conjunto, todos esses elementos passam a estabelecer um sistema de referências relacionais.

Dessa forma, os usos da linguagem na perspectiva estruturacionista aliados às estratégias de polidez podem ajudar a construir um perfil das práticas comunicativas organizacionais que indicam a dinâmica da estruturação. Essas práticas não se relacionam obrigatoriamente a um ato consciente do agente, mas a revelação de elementos em sua mente já registrados. Algo como traços de memória referentes a propriedades estruturais revelados na ação discursiva (GIDDENS, 1984, 1993).

A MEDIAÇÃO INTERACIONAL VIA POLIDEZ NO CONTEXTO DO ESTRUTURALISMO

Ao longo dos anos 70, 80 e 90, a polidez linguística foi abordada extenuantemente por alguns pesquisadores. Entre eles, destacam-se Penelope Brown e Stephen Levinson. Inserida no universo da sociolinguística, da antropologia, com perspectiva etnográfica, a sua pesquisa relata um extenso resultado calcado em estudos de três contextos sociais distintos, acessados a partir de três línguas distintas. Estes pesquisadores tiveram por objetivo a postulação de universais linguísticos. Ou seja, pretenderam revelar usos da linguagem comuns entre todas as línguas. Brown e Levinson (1987) salientam que “a nossa (deles) postulação de estratégias panculturais do uso da linguagem se acopla a fatos culturais específicos” (BROWN e LEVINSON, 1987, p. 242). Para tanto, construíram um grande arcabouço de comparação entre as mais variadas expressões usadas naquelas diferentes

comunidades linguísticas, nos usos daquelas línguas. Como resultado de pesquisa, desenvolvera um *pool* de estratégias discursivas (polidez direta, polidez positiva, polidez negativa e polidez indireta), resumindo todas as ações verbais possíveis neste universo de polidez. Isto é, não há ação discursiva que extrapole essas cinco estratégias.

Tomando-se os resultados da pesquisa de Brown e Levinson (1987), pode-se construir um mecanismo de análise que contemple os usos da linguagem, dado um objetivo. Situando-se esta reflexão no âmbito dos papéis funcionais, a identificação de certas escolhas de polidez pode prover um viés relacional como importante traço nas interações humanas. Este traço, no universo da manifestação discursiva interativa, pode revelar marcas do ‘cuidado’ (ou da ausência dele) nos processos relacionais e de construção dos sentidos.

Com a intenção de trazer esclarecimento daquilo que será utilizado da pesquisa de Brown e Levinson (1987), os falantes passaram a ser chamados de agentes (A) e os ouvintes de agentes-ouvintes (AO). Outro aspecto se refere às possibilidades assumidas de que os papéis de A e AO possam ser intercambiáveis. Isto significa que A pode se tornar AO, a seu turno e estas posições poderão se alternar sucessivamente. Nesse contexto, um ponto central da teoria de polidez é que os agentes em interação têm faces relacionais. Como já foi mencionado, essa noção advém da perspectiva de Goffman (1967)^{viii}. Nas palavras deste autor, “a face pode ser definida como um valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama a si mesma pela linha [de comportamento] que os outros assumem que ela tenha tomado durante um contato específico” (GOFFMAN, 1967, p. 5). Assim sendo, a face positiva e a face negativa são vivenciadas a cada momento de interação e, tanto A quanto AO, veem-se aptos racionalmente^{ix} a preservá-las ou não. Como elemento relacional socialmente aceito, normalmente, os agentes terão moderação ao se relacionar, tem em vista a manutenção das faces relacionais entre si. Ou seja, parece haver uma preocupação em manter o âmbito relacional como condição que possibilita a construção coletiva de sentido, processo este que deve ser preservado em prol de um bem social maior. Este seria o escopo da partilha de interesses, um espaço-temporal de intersubjetividade (BERGER e LUCKMAN, 1995). Nesse contexto, parece haver uma amplitude interacional a cada relação entre A e AO, onde deve oscilar a manutenção das faces, considerando-se que A irá se “distender” sobre esta ‘zona de manobra’ relacional tentando manter a face de AO. Se AO permitir, A dará preferência a AO preservar a sua face do que o inverso. Segundo Goffman (1967) e Brown e Levinson (1987), essa ritualística acontece a cada processo de interação, nos mais variados grupos sociais. Seguindo esta perspectiva, pode-se atribuir esses elementos à ocupação de papéis associados a relações formais racionalizadas nas

organizações, bem como aquelas suscetíveis ao contexto afetivo; normalmente em ambientes de informalidade relacional, ainda que dentro das organizações.

Ainda, é preciso introduzir um conceito cunhado também na mesma pesquisa de Brown e Levinson. São os chamados Atos de Ameaça à Face (AAF). Eles acontecem em todos os momentos de interação, quando as faces relacionais são ameaçadas pelos próprios atos relacionais. Isto é, a cada novo processo interativo, A, que tem a preferência do início da interação simplesmente por ser o primeiro a falar (escrever) e por se considerar o fluxo da relação de A para AO, e tenta conduzir o processo interativo. De imediato, as faces relacionais imporão resultados. Caso AO permita, A conduzirá o AAF na perspectiva de impor sua própria face, manter aquilo que ele reclama pra si como sua face relacional. Ou seja, logo no início do jogo interrelacional, A e AO seguirão uma ritualística que oscilará entre imposição e manutenção das faces. Brown e Levinson (1987) destacam que A se responsabilizará por criar um ambiente que seja propício ao novo, além de recuperar temas já conhecidos. O oscilar entre novo e antigo traz efetividade na construção de material inédito para ambos A e AO. A construção dos novos significados é fruto de cada processo interativo iniciado.

Nesse contexto, a polidez deve oferecer aos agentes um ferramental que pode prover um mecanismo de racionalização discursiva, uma vez que ambos A e AO tentarão aliviar as ameaças às faces relacionais introduzindo ao seu discurso uma determinada estratégia de polidez. Aliam-se, neste momento, três elementos fundamentais da relação ora estabelecida, quais sejam, os objetivos próprios ligados àquele ato comunicacional, as tentativas de manutenção das faces e a estratégia de polidez utilizada. Embora pareça haver uma racionalidade e mesmo o controle da situação, os atos comunicacionais se revelam inéditos e pouco previsíveis. O que existe é uma tentativa de se controlar a ação discursiva e seus resultados.

As noções de face no contexto da polidez não se assemelham àquelas que introduzem a perspectiva de normas ou valores. Diferentemente, face se relaciona a desejos de não impedimento de suas ações, liberdade, etc. Não se trata simplesmente de um processo de respeito, mas de um elemento relacional frágil que pode ser afrontado, ou ignorado quando se tratar de situação de urgência ou emergência (por exemplo, alguém pedindo socorro).

Brown e Levinson (1987, p. 62), relatam que todos os membros adultos da sociedade têm desejos ligados às faces relacionais, da seguinte forma:

- a) “Face negativa – o desejo de cada ‘membro adulto competente’ de que suas ações não

sejam impedidas pelos outros;

- b) Face positiva – o desejo de cada membro de que seus desejos sejam desejáveis por pelo menos alguns outros [adultos]”.

Neste contexto, estes mesmos autores indicam uma racionalidade de que os agentes dispõem em equacionar suas ações através de determinados meios, visando-se o atingimento de determinados fins. Isto é, baseando-se em seus desejos de não ser impedido e de ser aceito, as agentes se propõem às ações que são relevantes no cumprimento de um plano de objetivos. Dessa forma, percebe-se que a agência giddensiana tomada no sentido de ‘agir e fazer diferença’, coaduna-se com esta forma de entender a ação presente no contexto da polidez.

Considerando-se que o processo de interação intrinsecamente ameaça a face do AO, admite-se que, apesar de A e de AO reconhecerem face e racionalidade, ainda assim há ameaças que vão de encontro aos desejos da face de A ou de AO. Isto é, existe confronto relacional que deverá ser ou não amenizado pelo emprego da polidez.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este ensaio teve por finalidade apresentar uma proposta que une os principais fundamentos do estruturacionismo, a construção de um conceito de linguagem intimamente ligado a esses preceitos e uma interface interativa via polidez linguística.

Na descrição feita por Giddens (1984, 1993) do modelo de interação humana nas práticas sociais, pode-se perceber que comunicação, poder e moralidade (sanção) ocupam o mesmo nível da interação. Eles três seriam responsáveis pela consecução dos elementos estruturais de significação, dominação e legitimação, respectivamente no contexto das práticas sociais. Embora Giddens tenha previsto um viés para a comunicação, entende-se que a associação dos usos da linguagem deva estar alinhada em episteme e ontologia. Nesse sentido, propôs-se que os usos da linguagem como elemento conceitual deve ser tomado como uma categoria composta por estruturas de significado, de flexibilidade e adaptabilidade as várias situações de interação. As ações verbais são consubstanciadas e reveladas no discurso, contextualizadas e compartilhadas. Ou seja, assim como a agência (vista como prática social constituída de significado), a linguagem se organização nas enunciações dos agentes e são dotadas de estruturas profundas como funcionalidades similares às propriedades estruturais nas ações humanas. Quando os eventos interativos

ocorrem, os agentes interpretam o que os outros dizem ou fazem por meio de seus esquemas interpretativos. São acessados estoques de conhecimento intersubjetivo, manifestos como modos de tipificação. A aplicação desses esquemas depende de uma ordem cognitiva compartilhada pela comunidade que possibilite a incorporação de significado por parte dos agentes recorrentemente.

Como forma de corroborar com a ideia de que agência e usos da linguagem sejam indissociáveis, o elemento da mediação também foi proposto. Isto significa que as ações encontram na polidez a interface nos eventos de interação, servindo tanto aos elementos mais imprevisíveis das relações humanas aos totalmente racionalizados em contextos especiais. A polidez se dispõe a ser uma ferramenta de organização e mediação argumentativa associada a papéis sociais, a posições de poder (ou falta dele). Ela se habilita a ser de extrema relevância nos processos de convencimento e persuasão, quando a ritualística da moralidade e do poder se apresenta. Ou seja, a cada situação relacional entre agentes, um ato comunicacional será entendido como uma ameaça às faces relacionais e será configurado dentro de um contexto de mediação composto pelo ato em si, por uma ritualística de manutenção das faces e o contexto de uma estratégia de polidez linguística utilizada.

REFERÊNCIAS

- ARCHER, M. Morphogenesis versus structuration: on combining structure and action, **The British Journal of Sociology**, vol. 33, # 4, 1982.
- BERGER, P. L. LUCKMANN, T. *A construção social da realidade*. 16ª edição, Petrópolis: Vozes, 1998.
- BERTILSSON, M., The Theory of Structuration: Prospects and Problems, **Acta Sociologica, University of Lund**, 1984.
- BROWN, Penelope & LEVINSON, Stephen C. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- BURREL & MORGAN, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*, Heineman, London, 1979.
- EMIRBAYER, M. & MISCHÉ, A., What is agency?, **The American Journal of Sociology**, 1998.

GIDDENS, A. *Central Problems in Social Theory – Action, Structure and Contradiction in Social Analysis*, University of California Press, Berkeley and Los Angeles, 1979 (reprinted 1990).

_____, *The Constitution of Society – Outline of the Theory of Structuration*, University of California Press, Berkeley and Los Angeles, 1984.

_____, *New Rules of Sociological Method – A Positive Critique of Interpretative Sociologies*, Stanford University Press, Stanford, California, 1993.

GOFFMAN, E., *Interaction Ritual: essays on face to face behavior*, Garden City, New York, 1967.

_____, *Frame Analysis*, Cambridge, Massachusetts, 1974.

HERACLEOUS, L. e HENDRY, J., Discourse and the study of organization: Toward a Structural Perspective, **Human Relations**, Oct 2000; 53, 10; ABI/INFORM Global, pg. 1251, 2000

HERACLEOUS, L. e BARRETT, M. Organizational Change as Discourse: Communicative Actions and Deep Structure, **Academy of Management Journal**; 2001.

JONES, O., EDWARDS, T. e BECKINSALET, M. Technology Management in a Mature Firm: Structuration Theory and the Innovation Process, **Technology Analysis & Strategic Management**, 2000.

MACHADO-DA-SILVA, C. L., FONSECA, V. S. e CRUBELLATE, J. M., Estrutura, Agência e Interpretação: Elementos para uma Abordagem Recursiva do Processo de Institucionalização, **RAC**, 1ª edição especial, 2005.

McPHEE, R., Text, Agency, and Organization in the Light of Structuration Theory, **Organizational Articles**, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, 2004.

OLIVEIRA, J., A Linguagem da Polidez na Comunicação Organizacional, In: Anais do XXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação 2001.

SCOTT, W. R., *Institutions and Organizations – Ideas and Interests* – Third Edition, Sage, 2008.

Notas

¹ Doutor e Mestre em Administração, pela Universidade Positivo, Bacharel em Administração, pela Universidade Castelo Branco, Mestre em Linguística, pela Universidade Federal do Paraná, Licenciado em Letras, pela Universidade Tuiuti do Paraná. Professor Titular do curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Tecnologia Machado de Assis – FAMA, em Curitiba/PR. Email: direção@sema.edu.br. Rua Professor Waldir de Jesus, 99, Bairro Capão Raso, Curitiba/PR, CEP 81130-110.

² A proposta estruturacionista não se atém à discussão sobre o não-cognoscível, apesar de reconhecer a sua existência.

³ Giddens conceitua segurança ontológica desta forma: “a dependência na crença implícita que os agentes têm nas convenções (códigos de significação e formas da regulação normativa) através da qual, na dualidade da estrutura, a reprodução da vida social é efetivada” (GIDDENS, 1979, p. 219).

⁴ Ressalvam-se as situações alteradas atualmente pelo desenvolvimento tecnológico em que a ideia de presença é modificada, como por exemplo, ocorre com o advento da internet. Estes ambientes promoveram muitas alterações nas relações humanas, onde, seguramente, uma delas foi o encurtar das distâncias. Consequentemente, algumas noções na construção dos significados foram mudadas.

⁵ O desenvolvimento de estudos nesse contexto é que viabilizou recursos computacionais hoje presentes na sociedade, e.g. corretores ortográficos, corretores sintáticos, tradutores, etc.

⁶ Cabe lembrar que a noção atribuída a discurso dentro dos estudos linguísticos está envolvida com uma ‘ecleticidade’ conceitual. No entanto, costuma-se distinguir aquilo de que trata a análise crítica do discurso, nas vertentes americanas e, principalmente, europeias, daquelas que se veem inseridas na pragmática linguística, na linguística textual, bem como na sociolinguística. Existe uma variação ontológica de discurso que vai desde os aspectos mais ideológicos até a análise de termos suprafrasais ou dêiticos na linguística textual.

⁷ A ideia de tato remete a uma preocupação efetiva em manter a face relacional. Na perspectiva de estratégia linguística, aquela preocupação se revelaria pelo emprego de estratégias linguísticas de polidez positiva. As situações face-a-face são amplamente detalhadas nos trabalhos de Goffman e recuperadas em vários momentos da obra de Giddens.

⁸ Estas noções permeiam aquelas usadas por Giddens quando trata de encontros e rotinização.

⁹ A noção de racionalidade aqui empregada é de equacionar os meios necessários para atingir determinado objetivo, que pode ser discursivo ou não.