

TEXTO 1

A ordem social e a interacção*

É com um texto que pode parecer relativamente árido que começa esta recolha de textos. Trata-se do modelo que Goffman explicitamente adopta no início da tese de doutoramento. Nos seus trabalhos posteriores, ocultará este projecto através de um discurso muito mais fluido, mas muito mais alusivo, em que as elaborações teóricas «em bruto» terão desaparecido. O interesse intrínseco do texto compensa, pois, a sua aridez. O objectivo de Goffman é fazer um paralelo entre nove proposições que definem as características da ordem social ao nível macrosociológico e nove proposições homólogas em que se busca «a ordem da interacção», isto é, a ordem social ao nível microsociológico. Aparecem muitos conceitos importantes, particularmente o de «compromisso de trabalho» (Working acceptance), o acordo que leva os actores a aceitar continuar em interacção, apesar dos acidentes de percurso, porque a sanção que sofrem em caso de insucesso, o embaraço, é mais grave que as pequenas ofensas que se infligem mutuamente.

* Título original: «Social Order and Social Interaction», Capítulo II da tese de doutoramento, *Communication Conduct in an Island Community*, Universidade de Chicago, departamento de sociologia, 1953, pp. 33-41. © original: Erving Goffman, 1953.

N. B.: As notas do editor francês são referidas por um asterisco; as notas do autor por um algarismo.

Quando se estuda a vida em sociedade, é comum tomar como modelo de base o conceito de ordem social e analisar o comportamento real em função do seu grau de conformidade ou de desvio em face deste modelo. Neste estudo, parto da ideia de que uma conversa entre duas pessoas reais que se encontram em presença imediata pertence a um certo tipo de ordem social e que o podemos estudar aplicando-lhe este modelo¹. A aplicabilidade deste modelo à interacção conversacional é sugerida mais adiante. Pressupõe-se que a conversa na sociedade ocidental fornece a base empírica para a qual este quadro deve ser pertinente.

O modelo

1. A ordem social encontra-se onde a actividade diferenciada de diferentes actores está integrada num todo coerente, permitindo, assim, o desenvolvimento consciente ou inconsciente de certos objectivos ou funções globais.

No caso da interacção conversacional, os actos que são integrados num todo coerente são actos de comunicação, ou mensagens. O fluxo de mensagens durante uma conversa é contínuo e não é interrompido por outras mensagens. Qualquer mensagem emitida por um dos participantes é suficientemente significativa e aceitável pelos outros para fornecer o ponto de partida da mensagem seguinte. A troca contínua e ininterrupta de mensagens constitui o processo vulgar da interacção conversacional.

2. Que um actor coopere (na interacção) é uma expectativa legítima da parte dos outros actores; eles podem, assim, conhecer antecipadamente os limites no interior dos quais o actor se vai, verosimilmente, comportar e têm o direito moral de esperar que ele

1. A classificação de interacção social como um tipo de organização social de ordem social é de T. Parsons, *The Social System* (Glencoe, III, The Free Press, 1951). A minha perspectiva sobre os critérios que definem a ordem social provêm essencialmente de Chester L. Barnard, *The Functions of the Executive* (Cambridge, Mass., Harvard University Press, 1947).

se comporte de acordo com esses limites. Inversamente, deve comportar-se de acordo com as expectativas, não por simples eficácia, mas porque sente que se trata de uma maneira de se comportar moralmente desejável.

Este critério de ordem social pode ser aplicado sem mudança ou elaboração ao caso da interação conversacional.

3. Uma contribuição adequada dos participantes é assegurada ou «simulada» através das sanções positivas ou recompensas e de sanções negativas ou punições. Estas sanções garantem ou retiram imediatamente a aprovação social expressa, assim como bens mais instrumentais. Estas sanções apoiam e sustentam a definição de regras sociais que são simultaneamente prescritivas ou proscritivas, encorajando certas actividades e proibindo outras.

A relação entre ordem conversacional e as sanções que a controlam parece ser um pouco diferente da que se estabelece entre outros tipos de ordens sociais e as suas sanções reguladoras. Com efeito, as sanções utilizadas para manter a ordem conversacional dependem largamente da ordem de aprovação ou desaprovação imediatamente expressa e sentida; não parece que se insista num tipo de sanções mais instrumental. Além disso, o problema de ordem conversacional, ainda mais do que no caso de outras ordens sociais, é o de utilizar uma sanção cuja simples aplicação não destruirá a ordem que tem por função manter.

4. Qualquer manifestação concreta de ordem social deve ocorrer no seio de um contexto social mais vasto. A acção que se propaga entre esta ordem e o seu meio social deve ser controlada por uma regulação integrada na própria ordem. A manutenção desta relação depende da manutenção da ordem social no meio. Globalmente, a tónica é posta, aqui, nas sanções negativas que visam a não interferência, enquanto opostas às sanções positivas que acompanham as cooperações específicas trocadas entre a ordem e o seu meio¹.

1. Este factor foi, recentemente, descrito por George C. Homans em *The Human Group* (Nova Iorque, Harcourt Brace, 1950), sob o termo «sistemas externos». Ver particularmente as páginas 86-94.

Este elemento da ordem social pode ser directamente aplicado ao caso da interacção conversacional.

5. *Quando as regras não são respeitadas, ou quando nenhuma parece aplicável, os participantes deixam de saber como se devem comportar ou o que devem esperar do outro. Ao nível social, a integração das acções dos participantes altera-se e daí resulta uma desorganização social ou uma desordem social. Ao mesmo tempo, os participantes sofrem de anomia e de desorganização pessoal.*

No caso da interacção conversacional, o enfraquecimento das regras produz uma desorganização habitualmente sentida como embaraço. A ocorrência do embaraço traduz um momento de confusão e de desorientação; os participantes percebem uma nota falsa na situação. Dos participantes embaraçados, diz-se que estão perturbados, pouco à vontade ou que perderam o controlo.

6. *A pessoa que infringe as regras é um transgressor; a sua infracção é um delito. O que infringe continuamente as regras é um desviante.*

No caso da interacção conversacional diz-se, daquele que infringe as regras, que é *gauche*, *de trop** ou que não está no seu lugar. Os delitos, ou seja, os actos que produzem o embaraço, denominam-se inconveniências, lapsos, «gaffes», *faux pas**, mentiras.

Estes actos, diga-se de passagem, dão-nos a oportunidade de estudar os tipos de pressupostos subjacentes ao comportamento interactivo adequado. Estas infracções ao comportamento correcto permitem-nos deslocar a atenção para as exigências das situações vulgares que, de outro modo, passariam despercebidas.

Se um actor transgride permanentemente as regras interaccionais, e, muito particularmente, se as infringe em muitas situações diferentes, dizemos que é um importuno, incurável e impossível. Neste estudo, os desviantes desta espécie serão chamados *defeituosos*.

* Em francês, no texto.

7. Quando um actor infringe uma regra, deve sentir-se culpado ou cheio de remorsos, e a pessoa ofendida deve sentir-se, com razão, indignada.

No caso da interacção conversacional, a culpabilidade que o ofensor sente é descrita como vergonha. Os participantes identificados com o ofensor sentirão igualmente a vergonha, tal como os que se definirão como pessoalmente responsáveis pela manutenção da ordem. Os que foram ofendidos sentir-se-ão chocados, agredidos, impacientes.

8. Um delito contra a ordem social ou uma infracção contra ela exige urgentes acções de correcção para repor a ordem ameaçada e reparar, assim, o dano causado. Estas acções compensatórias tenderão a restabelecer não só a regularidade do processo social, mas também as normas que o enquadram. Alguns destes correctivos servirão também de sanções negativas contra o infractor.

No caso da interacção conversacional, existe um conjunto de adaptações ao delito que protege a pessoa ofendida, mas que, ao fazê-lo, destrói a ordem da interacção em que a acção de protecção ocorre. Assim, os participantes ofendidos podem reagir afastando-se do ofensor, ignorando-o completamente, agredindo-o abertamente, ou ainda modificando radicalmente o quadro e as distâncias sociais nas quais a interacção se baseia. (Todas estas adaptações, é necessário dizê-lo, devem fundamentar-se na decisão do ofensor ou, do actor incorrecto, se comportar de maneira apropriada perante estes tipos de acções; de outro modo, não lhe podem ser aplicadas.)

Habitualmente, nenhuma destas adaptações radicais é utilizada. Os participantes respondem, quase sempre com tolerância e indulgência aos delitos contra a ordem da interacção. Mesmo que esta resposta condescendente seja muito precária, permite a manutenção da interacção. Se as acções de correcção têm de ser aplicadas, podem sê-lo com delicadeza, sem destruir a própria interacção¹. O compor-

1. Talcott Parsons propõe a mesma ideia em *The Social System*, p. 303: «Se considerarmos uma interacção social normal, no seio de um quadro institucionalizado tal como uma acção contingente, influenciada pelas duas partes, vemos que es-