

As disputas de cortesia no espaço urbano: Quando a cortesia se transforma em violência¹

Carole Gayet-Viaud

Instituto Marcel Mauss, EHESS.

Traduzido por **Céline Spinelli**

O artigo analisa, por meio da descrição de uma pesquisa etnográfica de cinco anos em uma vizinhança de Paris, França, um tipo específico de situação estabelecida nas relações entre atores na vida pública de uma grande cidade, aquelas chamadas aqui de “disputas de cortesia”. Trata-se daquele momento em que pessoas que não se conhecem põem-se a discutir por conta de algum discurso em sinal de reprovação apresentado por uma das partes e, devido a uma polêmica em torno de uma demanda de cortesia, podem chegar ao enfrentamento.

The article **Courtesy disputes in urban space: When courtesy becomes violence** analyses, by the description of a five-year ethnography in a French neighborhood, the “courtesy dispute”, a specific type of situation established on the relations between actors in a big city public life. “Courtesy dispute” refers to the moment when people who don’t know each other start an argument because of a criticism made by another part and, motivated by a demand for courtesy, may follow towards violence.

Cortesia e violência dizem respeito a domínios opostos, que a princípio deveriam ser excludentes. A cortesia pertence ao que estimamos digno de cultivar, a violência àquilo que nos preocupamos em apagar e erradicar. A primeira é por vezes até mesmo vista como uma das formas de rejeitar a segunda, substituindo pelo distanciamento e pela comunicação as brutalidades impulsivas e outras reações de difícil discernimento dos traços da animalidade. Encontramos frequentemente na sua oposição algo da oposição da civilização à barbárie, da razão aos sentimentos passionais. É particularmente a tese de Elias (1974), que vê na cortesia um instrumento de contenção da violência². Onde reinam a cortesia e as civilidades, a violência deveria ser erradicada. Os dois termos, aliás, mereceriam longas considerações. As duas noções apresentam a característica comum de resistir à catalogação e a toda descrição objetiva descontextualizada: ambas dependem de uma relação das ações com aquilo que manifestam, de acordo com o modo pelo qual elas se apre-

Recebido em: 23/06/08
Aprovado em: 10/07/08

1 Este artigo é o prolongamento de uma comunicação apresentada no colóquio *Da Impolidez à Violência Verbal*, organizado pelo Centre de recherche interdisciplinaire sur la langue et l’identité culturelle (Crilic), da Universidade de Avignon, em maio de 2005. Agradeço muito às organizadoras por terem proporcionado essa boa ocasião para trocas.

2 Em suas obras clássicas consagradas à história da civilização ocidental, Norbert Elias mostra como a cortesia progressivamente se desenvolveu e democratizou com a “civilização dos costumes”, através da contenção das pulsões, de uma

sentam, são realizadas, recepcionadas e interpretadas. Entre dois atos correlatos pode haver diferenças importantes, que alteram o sentido e o impacto de um gesto, ou mesmo de um golpe. Mais do que presumir o significado desses dois conceitos, delegarei à análise a missão de demonstrar a forma pela qual as pessoas definem e avaliam suas próprias ações num caso determinado. No entanto, para situar meu propósito, específico aqui as definições preliminares, bastante gerais, que me servirão de ponto de partida : por “cortesia” designarei um conjunto de deferências que manifestamos às pessoas com as quais nos relacionamos (e geralmente por elas esperadas) ; por “violência” compreenderei a característica dos atos que manifestam alguma hostilidade (geralmente temidos e criticados) indo da violência verbal a formas de brutalidade mais concretas (onde a força e talvez a ameaça corporal intervêm e demarcam limites).

No entanto, no espaço público urbano parisiense, onde realizei ao longo dos últimos cinco anos uma pesquisa etnográfica a respeito das condutas da sociabilidade cotidiana (GAYET-VIAUD, 2008), a relação da cortesia com a violência parece não ser sempre calcada na mútua exclusão, mas sobretudo no paralelismo, e por vezes mesmo na intercalação. Essa violência a que me refiro é verbal essencialmente. As situações aqui mencionadas não pretendem englobar todo espectro das violências urbanas. Especifico igualmente que nenhuma das cenas de conflito que pude observar ocasionou graves ferimentos físicos; as brigas que se transformaram em confronto corporal se limitaram à troca de tapas, por vezes socos ou pontapés, sendo o mais freqüente empurrões e ameaças. Na maioria absoluta dos casos, a violência permanece verbal, ou é fisicamente muito contida. A violência a que estou me referindo apresenta, portanto, a particularidade de não pôr em risco a vida dos protagonistas, os quais não temem por sua sobrevivência. Há aqui algo como o intermédio entre a violência e a contenção: violências são manifestadas, mas não demarcam por isso a perda de todo domínio de si, o desencadear total. As formas de violência observadas permanecem circunscritas por certos limites, mantendo as trocas num espaço balizado (e ainda relativamente previsível e resguardado) que define aparentemente algo como “a violência das disputas entre desconhecidos”.

disciplina sempre crescente, e de uma interiorização progressiva de obrigações inicialmente impostas pelo exterior.

Portanto, as situações em questão têm em comum com outras formas de violência ou de “desvios” – que minha abordagem deixará de lado, mas que podem igualmente ocorrer no espaço público urbano – somente o fato de serem por vezes confundidas com elas sob o vocábulo falsamente homogêneo de “incivilidades”. Prefiro manter a distinção entre esses diferentes fenômenos. Questionarei aqui somente a forma de violência específica que pode surgir onde as interações constantemente fazem referência às exigências da cortesia e das civilidades, no quadro do que chamo “disputas de cortesia”. As disputas de cortesia apresentam o duplo interesse de serem paradoxais (por sua relação com a cortesia), mas também de se referirem à experiência mais comum: elas ocorrem nas situações mais habituais da vida cotidiana (nas calçadas, no supermercado, nos transportes públicos) e dizem respeito a experiências compartilhadas pela maior parte dos usuários do espaço público urbano. A “disputa de cortesia” é aquele momento no qual pessoas que não se conhecem se põem a falar entre si para se reprimirem umas às outras e, por simples questões de cortesia, chegam por vezes a até mesmo “fazer uma cena” (GOFFMAN, 1973): como as interações passam da “indiferença civilizada” ao afrontamento?

Uma hipótese freqüente sustenta que essas disputas são o resultado da indelicadeza de alguns e do escândalo que essa indelicadeza suscita – de modo legítimo – nos outros. Assim compreendidas, elas parecem confortar a litania lamuriosa, incansavelmente retomada há séculos, de que realmente “a cortesia está sendo perdida”. Mas tal explicação, embasada no declínio da “educação” das “pessoas”³, apresenta o importante inconveniente de implicar uma bipartição estrita entre os mal-educados e suas vítimas. Isso gera duas dificuldades: por um lado, a cortesia é concebida de modo binário, nos termos de uma alternativa que varia entre conformação e transgressão. Os atos são imediatamente interpretados como o reflexo de competências, a cortesia sendo reduzida à posição de capital adquirido, partilhado de forma desigual, socialmente determinado, estático e alocado em cada um. Definida dessa maneira, presume-se que a cortesia seja ao mesmo tempo evidente e classificável pelos seus códigos (que conhecemos ou não, e aos quais nos submetemos ou não). Uma definição como tal dá pouco espaço à questão das dificuldades propria-

3 Emprego essa expressão, ouvida muitas vezes (em situações de que voltarei a tratar na seqüência) entre aspas, para sinalizar sua qualidade de *verbatim* recorrente, e, portanto, sem atribuí-la a um interlocutor particular. Praticarei ao longo do texto esse exercício da “citação extensa” para destacar a recorrência de alguns modos de condutas e/ou de intencionalidade. É um conjunto de observações que me incita a generalizar essas fórmulas destacadas, pela sua redundância e pelas características que traduzem quanto a formas reconhecidas e claramente marcadas daquilo que está sendo feito.

mente práticas ligadas à efetivação dos códigos (“a aplicação” das regras), assim como às possíveis variações de conduta para um determinado indivíduo. Acima de tudo, quando a aplicamos na análise das condutas reais (e não simplesmente das opiniões que circulam a seu respeito), essa bipartição entre culpados e vítimas supõe que uma separação possa ser feita entre, de um lado, os fatos (objetivos) indelicados ou de indelicadeza, que seriam evidentes e determinados, e, do outro lado, julgamentos (subjetivos e secundários) que se encarregariam de fazer a penosa constatação, e poderiam eventualmente levar a transformar a passividade das vítimas em agressividade, à guisa de resposta. Eu mesma me deixei levar por uma hipótese relativamente próxima a essa no início da minha pesquisa. Procurava, sempre sutilmente, para esclarecer minhas anotações e para reforçar minha compreensão daquilo que observava, enquadrar os “fatos” numa divisão das culpas; minha capacidade de julgar a partir da oposição culpado/vítima era o último critério da minha compreensão acerca do que estava acontecendo. No entanto, à medida que minhas observações se tornaram mais refinadas e multifacetadas, eu fui mais ainda de encontro à impossibilidade de dizer com rigor de que lado estava o direito e de que lado estava a falta. Compreendi então por retrospecto que, desde o início, presumia que tal subdivisão estaria necessariamente em jogo (possível e necessário) em todas as situações. Isso era provavelmente uma propensão que minha competência individual me levava a seguir. A explicação e o desligamento dessa certeza inicial foi um momento chave da pesquisa, me permitindo obter a distância necessária para observar as apreciações dos protagonistas, e dar lugar às incertezas e às dissonâncias próprias das práticas reais. Antes de querer compreender rápido demais o que acontecia, estava se tornando essencial descrever as situações na ambivalência, densidade e incerteza das mesmas (em vez de reduzir as descrições a uma coerência retrospectiva, presa a meus próprios julgamentos acerca do que havia acontecido).

Assim, tais postulados resistem mal frente à observação. As seqüências aqui destacadas representam uma quantidade considerável de cenas de interação, com freqüência furtivas e não-verbais, mas igualmente remetendo para um número importante dentre elas (e em alguns tipos de interação em

particular), momentos (ou fragmentos) de diálogos, as trocas indo de formas mínimas de civilidade, de solicitação e de solidariedade, até as disputas, que, em particular, retêm aqui nossa atenção. O *corpus* é essencialmente constituído por notas de trabalho de campo, registradas ao longo da observação de situações naturais, de acordo com os modos próprios da observação participante e o método etnográfico. Para um quadro geral dessas questões, ver Sanjek (1990) e Emerson (1995). Notaremos que as anotações, no momento do ato, bem como no momento da transcrição, requerem naturalmente um importante trabalho de interpretação, que sem dúvida constitui um dos limites próprios do tipo de conduta aqui empregada, fazendo da percepção do pesquisador o centro da investigação. Por isso, essa fraqueza é a contrapartida de uma exigência particular de todo procedimento qualitativo (pela própria natureza do objeto a se compreender), como argumenta muito bem Hirschauer (2001) – que eu discuto longamente em outro trabalho, consagrado aos problemas da escrita etnográfica e à questão da fidelidade à realidade social (GAYET-VIAUD, no prelo).

Mas um indício simples já emerge das entrevistas, observável pelo modo como se formulam os relatos e as anedotas sucitadas pelas experiências infelizes: enquanto a “ação” central, no sentido estrito do termo, poderia, se ela fosse objetiva, ser dita em algumas palavras (algo como: “Um cara me empurrou”⁴), os relatos são sempre muito longos. As pessoas mostram uma preocupação constante de voltar à origem do “fato” problemático, e de expor em detalhes tudo o que se passou, de tal modo que se possa ter uma boa compreensão do desenrolar das coisas. Essa minúcia referente às descrições (como era “o cara”, qual era a situação, quais foram as interações antes e depois) atesta a *minima* da necessidade de descrever os fatos e gestos em toda complexidade dos mesmos, como foram considerados nas circunstâncias dadas, e como se encadearam. É com esse custo que os fatos podem ser reconstituídos na sua densidade significativa, na sua qualidade vivida. Na reconstituição dos mecanismos da interpretação, as formas de fazer e de ser se mostram decisivas.

Parece, portanto, necessário suspender as evidências relativas à divisão das culpas, entre cortesês e indelicados, para interrogar o modo – variável – pelo qual os próprios

4 Aqui mesmo, as palavras escolhidas na expectativa de descrever os fatos “brutos” implicariam arbitragens referentes ao que é pertinente mencionar.

indivíduos qualificam os outros de mal-educados, e elucidar os mecanismos da qualificação e do julgamento de cortesia numa dada situação.

O paradoxo da cortesia como constante que se pode negligenciar, ou porque todo mundo parece brigar “em vão”

Não é privilégio do sociólogo ver nas disputas de cortesia a expressão de um paradoxo, ao contrário. Os próprios atores, sejam eles testemunhas das cenas de disputa ou mesmo protagonistas (e é frequentemente após o ato que eles fazem essas observações), são os primeiros a destacar uma espécie de aberração própria dos momentos em que as pessoas se deixam envolver em conflitos. Ainda mais quando esses irrompem por razões geralmente definidas como supérfluas: um empurrão na calçada, um lugar numa fila de espera, um banco num ônibus. O paradoxo é gritante: a cortesia, que deveria pacificar as relações, se torna a razão de ser de um conflito. O enigma parece aumentar em razão da natureza do elo em questão: tratam-se de interações entre desconhecidos, pessoas que não voltaremos mais a ver. Por que chegar a tamanho estado de irritação (como se essas pessoas tivessem importância) e se dar ao trabalho de brigar para fazer valer seu ponto de vista (como se isso servisse para alguma coisa)?

Antes de prosseguir na tentativa de uma resposta, devo destacar a importância dos relatos e das anedotas espontâneas no meu *corpus* de análise. As falas que apresento (além das notas provenientes de observações diretas) não são somente *verbatim* coletados em entrevistas (provocadas por mim e relativamente formais), mas também falas que me foram feitas de maneira espontânea. Ao longo de minha pesquisa, a evocação do meu objeto provocou, no âmbito de minhas trocas com colegas pesquisadores e professores, bem como no quadro mais amplo da minha vida cotidiana com amigos ou até mesmo com simples conhecidos, uma quantidade considerável de anedotas, espontaneamente relatadas sob a justificativa de que o valor exemplar e típico das mesmas só poderia me ajudar (o que se comprovou verdadeiro, mas numa espécie de segundo plano). A acumulação desses rela-

tos pessoais e confidências improvisados foi tamanha que, no meio do caminho, vi-me na obrigação de constituir num autêntico *corpus* analítico essa considerável quantidade de confissões espontâneas. Eu falo de “confissões” porque a forma desses relatos remete diretamente ao que meu *status* visto como *expert* parecia implicar, ou seja, um duplo movimento de posicionamento (veemente) e de autêntica interrogação (ansiosa); por confissão entendo, portanto, essa forma de esperar se libertar pelo relato, e de buscar opiniões já testadas pela vivência, permitindo estabelecer a conformidade de um ou outro comportamento. Dessas múltiplas formas de expor e de questionar o escândalo, o cômico ou o êxtase relativos a diferentes aventuras e peripécias vividas (e de advertir minha pesquisa por esses exemplos) surgiu uma vontade de afirmar estados de fatos e opiniões compartilhadas, mas também de revelar perplexidades, decepções, incompreensões, essas anedotas se apresentando então como autênticas enquetes, alimentadas de invocações por vezes desesperadas por uma arbitragem superior.

Pois bem, as anedotas e relatos *après-coup*, como as intenções sustentadas no próprio curso das interações, sinalizam de forma unânime essa desproporção entre os motivos das querelas e seus efeitos, e denunciam o nível de contrariedade que elas provocam. As pessoas criticam o lugar considerável que ocupam esses “acontecimentos insignificantes” nas suas vidas: uma jovem professora se justifica da seguinte forma por ter “aceitado muito mal” o fato de alguém ter passado na sua frente numa fila e de então ter desencadeado uma disputa que, referente à objetividade dos fatos concernidos, se mostrou vã, uma vez que a pessoa faltosa não renunciou a passar à frente de todos e até brutalmente colocou a reclamante “em seu lugar”:

Eu sei que sou louca de me contrariar a esse ponto por causa disso, mas é mais forte do que eu. Essas coisas assim, isso me deixa doente (...) Talvez não sirva pra nada, é o que me diz meu amigo; ele se irrita quando eu faço escândalos, ele me diz todas as vezes que eu não tenho que dar bola, e que eu sou boba de brigar com essas pessoas por essas coisas, mas não sei, eu não acho isso normal, esse tipo de comportamento⁵.

5 Entrevista informal com uma professora de 29 anos. O registro das idéias sustentadas pela informante foi feito aqui “de memória”, ou seja, por anotações imediatamente após a conversa. A observação etnográfica e a investigação por oportunidade, e também conversas espontâneas, por vezes obrigam a nos contentarmos com esses modos imperfeitos de apreensão de dados. Nesses casos, minoritários e que sinalizo, são somente as palavras pronunciadas, coloridas pelo efeito geral que suscitam, que podem ser guardadas e retranscritas na sua sequência, do modo mais fiel possível (à luz do sentido geral da intenção da fala). Nos outros contextos de anotação imediata ou de gravação, os discursos coletados são retranscritos conferindo particular atenção à reconstituição: 1) do tom, reconstituído essencialmente por via da pontuação; 2) das onomatopéias e interjeições; 3) dos silêncios e hesitações, somente numa medida mínima, igualmente reconstituídos pela pontuação.

A jovem acaba de me contar uma cena em que ela se irrita aos poucos vendo as manobras de aproximação de um homem para “ocultar as pistas” quanto a seu posicionamento em uma fila algo anárquica e ela acaba por lhe dizer algo, mas é mandada “passear”. Ao fim de seu relato – que ela logo me anuncia como a história de uma experiência infeliz, típica e “mal digerida” – ela comenta com naturalidade e classifica ela mesma o exemplo no caso mais geral das ocorrências em que ela se enerva por nada. O extrato sugere a dicotomia clássica entre raiva e razão: a raiva, mesmo que superficial, ou até mesmo visceral (ela “fica doente”), é enviada para o lado do irracional, da pulsão impensada. A racionalidade e as decisões dizem respeito ao utilitário (“não serve para nada”). A presença do julgamento social é patente: “Eu sei que sou louca...”

A ilegitimidade das disputas é afirmada pela via do descrédito das emoções em jogo, definidas como irracionais. A denúncia se consolida procurando apoio em outra fonte, mesmo que correlata: o apelo ao problema da situação. Trata-se de não deixar as coisas se agravarem “bobamente” ou “em vão”, o que está em jogo não sendo “grande coisa no final das contas”. Na crescente tensão referente às causas iniciais motivadoras do incômodo, opomos o peso insignificante dos fatos implicados. Os protagonistas entre si, assim como terceiros que intervêm para acalmar a ação, interpelam então à parte algum companheiro implicado, ou publicamente as pessoas mais inclinadas a levantar o tom de voz, para persistir no conflito e reivindicar debate ou justiça, e invocam que as pessoas considerem as conseqüências de seus atos, de seus desdobramentos concretos.

No supermercado, a operadora do caixa diz a uma jovem mulher que se enerva porque ela acaba de perder seu lugar na fila para uma mulher de cerca de 65 ou 70 anos, que, passando na sua frente, não lhe direcionou nem uma palavra, nem um olhar :

– Pois é, mas francamente, a senhora acredita que vale a pena se enervar por isso? Deixe passar, é uma senhora idosa, nós não sabemos como seremos com essa idade.

Uma jovem a seu amigo, que briga na rua com outro sujeito em decorrência de um empurrão, para saber se é preciso e como

se deve pedir desculpas, no momento em que o tom da briga aumenta e ameaça chegar aos punhos:

– Vamos, chega, deixa pra lá, não é preciso, não serve pra nada.

Uma cliente a outra, a primeira se revoltando pelo fato de uma terceira mulher, que chegou por último, ter praticamente se atirado para ocupar o primeiro lugar no caixa que acabava de abrir, sem considerar aqueles que esperavam, à sua frente, na fila ao lado:

– Deixe, senhora, não dê bola, que diferença faz?

Esses motivos de ponderação, cuja aparição é recorrente, para não dizer constante, relativizam a importância do que está em jogo, ou a importância da queixa dos protagonistas engajados, convidando as pessoas a não “dramatizar” as situações, em se tratando de coisas que não são *in fine* “tão graves”. Diversas leituras desses comentários e tentativas de apaziguamento são possíveis, sustentando razões diferentes, mas que convergem para um mesmo “não vale a pena”.

Podemos ver inicialmente uma espécie de realismo, marca de fatalismo. Quando ouvimos dizer: “Chega, respire, pense em outra coisa, não se importe”, compreendemos que é numa temporalidade individual que o briguento deve retornar para (re)tomar a medida de seu excesso, e a inutilidade de todo engajamento numa disputa na qual ele não tem “nada a ganhar”. Há aí algo como uma atitude desencantada, um pragmatismo do quanto-a-si-mesmo, sustentado na idéia de que é inútil se expor num confronto que promete poucos benefícios, enquanto que o prejuízo concreto não é duradouro. A idéia que parece ser lógica é então que o conflito é inútil, que ele não serve para nada.

Uma segunda linha interpretativa possível repousa na disjunção entre o gesto e sua significação: é a relativização da ofensa pela requalificação dela mesma. Os terceiros costumam ser os únicos a recomendar essa postura: “Mas não é nada...”; “Vamos, não se deve ser estressado desse jeito”, escutamos dizer quando a tensão é crescente, o apelo à ordem sendo freqüentemente destinado ao conjunto dos protagonistas (os acusadores bem como os acusados, o que sempre desagradava aos primeiros). Encontramos aqui o fenômeno destacado por J. Katz (1999) em sua análise da raiva entre os

motoristas em Los Angeles: só eles ficam doentes por conta das ultrapassagens forçadas que lhe fazem. Os passageiros e terceiros de maneira geral têm em comum o fato de não se importarem com a força metonímica dos gestos (retomo esse ponto no item 3.1). Um terceiro tipo de avaliação parece poder sustentar as recomendações de apaziguamento: a idéia de que pouco importa a ofensa, o fato de fazer uma cena é a pior das situações. Trata-se de dar preferência à condição dada, e de repudiar o escândalo. Duas posições bastante diferentes podem veicular esse apelo à contenção como forma de discernimento. Ou consideramos que os outros não são dignos para que ingressemos em algum debate com eles, ou consideramos que seria indigno de nós participar da disputa. Podendo parecer um menosprezo ou uma forma elíptica de clemência a recusar a imitação e o nivelamento pelas condutas baixas, o apelo à contenção indica uma assimetria na forma de condescendência como resposta à assimetria primordial (a que resulta do diagnóstico do incômodo e da brecha para uma possível acusação).

As possibilidades abertas por esses posicionamentos (que certamente não são os únicos possíveis) poderiam, sem dúvida, incitar alguns debates filosóficos em relação ao sentido da controvérsia e da polêmica; ao valor dos gestos da cortesia; à hierarquização geral das condutas entre as áreas que têm importância e as áreas que se pode negligenciar, para citar somente alguns exemplos. Há aqui diversos aspectos importantes, mas a respeito dos quais não podemos nos demorar neste momento. Se nos limitarmos ao plano estritamente sociológico, a rápida menção dessas possíveis variações a respeito de um mesmo tema (o do convite à contenção) delineia um fenômeno que interessa diretamente à presente discussão, e que une as diferentes formas de posturas pensadas: é a existência de um não-dito, de uma evidência tácita, subjacente ao conjunto das interpretações evocadas. De fato, apesar do refinamento dos raciocínios possíveis, as escolhas estão sempre restritas, em última instância, numa alternativa que varia entre o *laissez faire* (tenha ele o sentido de abandonar, de “deixar para lá” ou de se mostrar superior) e o “intervir” (com o risco de uma briga). Assim, o postulado tácito que está em questão é aquele em virtude do qual toda intervenção coincidiria necessariamente com o início das

hostilidades. Além das possíveis significações de cada uma das ramificações do dilema, é portanto a própria alternativa, enquanto tal, o que se deve questionar.

Brigar ou *laissez faire e laissez passer*: as reações frente aos comportamentos que incomodam

Assumir a situação: a contenção, entre renúncia e magnanimidade

No pólo oposto da disputa há a contenção. É a atitude para a qual convergem todas as recomendações de pacificação. Como sugeri a respeito da significação das possíveis variáveis do conselho dado, a atitude que consiste em calar e não deixar transparecer nada do que incomoda pode ser a tradução, seja de uma renúncia desencantada seja de uma forma de comportamento virtuoso de inspiração estoica, a expressão de uma paciência. Em ambos os casos, essa atitude pode ser a primeira etapa de um processo que não se limitará a ela: à medida que o incômodo persista (alguém que fala alto ao telefone no ônibus no banco justamente atrás do seu, bem aos seus ouvidos, ou alguém que golpeia com o joelho a sua poltrona no cinema, por exemplo) a paciência pode se desgastar, até chegar ao insuportável⁶. As reprimendas podem então ser brutalmente verbalizadas, como um fluxo que é liberado, num tom que costuma ser o da agressividade. Antes de nos questionarmos mais a respeito dessa dolorosa alternativa (na qual parecem arrastadas todas as pessoas que têm reprimendas a formular para pessoas desconhecidas) entre, por um lado, aceitar em silêncio, e, por outro, punir com violência, é conveniente sinalizar a existência de um certo número de reações que podem ser compreendidas como a tentativa, na medida do possível, de se atingir o meio-termo.

Algumas condutas manifestam nuances, ou constituem etapas, no jogo de oposição entre o mutismo absoluto e a queda no conflito escancarado. Pela refuta da interlocução, elas ficam na categoria da contenção; mas, nesse quadro restrito (no qual o outro deve entender por si mesmo aquilo que está incomodando, sem que seja preciso informá-lo) essas reações representam acordos. É o olhar enfurecido,

6 Para uma análise aprofundada de tais processos, ocorridos entre amigos, levando do incômodo à irritação até ela se tornar “insuportável”, podemos nos remeter aos importantes trabalhos de Marc Breviglieri (2003; 2006), que abrem margem para investigações preocupadas em distinguir a irritação da indignação, e, de uma forma mais geral, em pesquisar acerca das dimensões infrapolíticas da disputa, observando com atenção como as relações humanas podem se tornar o terreno de tensões sensíveis, mas sem que as categorias próprias ao que é público se tornem, por isso, necessariamente pertinentes. A perspicácia das descrições fenomenológicas utilizadas por sua análise permite ao autor compreender a forma como as metamorfoses da percepção orientam os movimentos de categorização (e conduzem, por vezes, aos gestos de denúncia), atestando a complexidade irremediável das formas da percepção e dos momentos de avaliação moral.

a feição que indica reprovação, o suspiro, o murmúrio ou o resmungo *in petto*, ou então o gesto brusco e acentuado que expressa a irritação: remexemos-nos na cadeira, viramos bruscamente a cabeça em direção à fonte do barulho ou do inômodo, retiramos ou movimentamos enfaticamente (direcionando para si) a parte do corpo incomodada, etc. Em princípio, elas representam tentativas para sinalizar um incômodo, um problema, àquele que se supõe ser o causador da moléstia; por fim, quando a paciência se esgotou, elas constituem formas alusivas de reprovação. Essas formas minimalistas, para não dizer tímidas, de “sanções difundidas” (DURKHEIM, 1975) constituem o tipo de resposta mais freqüente. Uma última forma de reação intermediária deve ser sinalizada, elucidativa no que diz respeito à natureza do que está em questão nessas interações, e que, mais do que todas as demais formas de reação enuançada, se situa no limiar da reserva da desaprovação discreta e da audácia do ataque frontal, o comentário.

Entre a reserva e a reivindicação direta: o comentário

O comentário se situa entre dois tipos de fala: por um lado, o discurso simplesmente articulado, dita para si mesmo, o murmúrio discreto, e, por outro lado, o discurso aberto, a interpeção direta, que, aparentemente, equivale à entrada completa na disputa. O comentário é uma observação realizada em voz alta, mas em descompasso, ligeiramente após a ação. Como as outras formas de conduta intermediárias, o comentário procura combinar exigências aparentemente contrárias: impor seu ponto de vista, mas se resguardar para não criar uma situação claramente conflituosa. Enquanto a disputa irrompe quando nos indignamos abertamente, nos dirigindo diretamente à pessoa que estamos colocando em questão, o comentário opera de forma mais indireta, e em descompasso com o tempo da “resposta”, do modo como uma fala direta a teria produzido. Trata-se de considerar como se a interação fosse hermética, ou posta entre parênteses: falamos em voz alta para nós mesmos, ou então fazemos uma observação para terceiros, como se já estivéssemos na análise do fato após a ação. Portanto, não é possível pensar que essas falas convidem ao

debate, e as pessoas desse modo “comentadas” são, por assim dizer, coagidas a ignorar a ofensa, pelo fato de ela permanecer ambígua. Essas são observações “off”, mas todavia perceptíveis, que parecem ser vistas como reflexões já generalizadas e não causar discussão com o principal interessado.

Uma mulher de 50 anos, no correio, vendo que um homem de cerca de 40 anos chega e vai diretamente a um guichê, ignorando a fila relativamente grande:

– Vamos... a vida é bela, hein! Por favor, fique à vontade?⁷

Um jovem saindo do metrô, muito irritado porque as pessoas não saem da frente e ele se vê obrigado a empurrá-las para sair do vagão:

– Vamos lá! P***⁸ saiam da frente! [*E, recém-saído*] Arrgh... Como as pessoas encham o saco!

Trata-se, aliás, com uma relativa má vontade, de demonstrar e de impor a outrem (ou aos outros) seus comentários, sob a proteção do fato de que eles não lhe/lhes são direcionados, uma vez que são comentários. A característica do comentário é manter distância em relação ao causador do incômodo; contestá-lo falando dele na terceira pessoa, sendo que, no mais das vezes, ele ainda está presente. As observações gerais feitas sobre “as pessoas” no curso de uma interação visam freqüentemente uma (ou algumas) pessoa(s) em particular. Presumidamente devendo designar uma verdade geral e “fria”, essas observações visam na realidade um comportamento no desenrolar do ato. As reflexões que são diretamente apontadas para os acusados são feitas tardiamente, e em voz mais baixa do que se estivessem de fato invocando a pessoa (com a esperança de obter uma resposta), mas suficientemente altas, na maioria das vezes, para serem escutadas. O comentário se alicerça, portanto, na capacidade de escutar o que é dito a outrem a respeito de si, essa capacidade para a qual a língua inglesa possui um termo que falta ao francês, o de “overhear” (literalmente “ouvir dizer”, escutar involuntariamente a conversa que não nos é destinada). A observação assim feita pode chegar a, mas de modo a não afetar, os ouvidos – e o amor-próprio – do outro, falando-se pelas suas costas. A ambivalência do *status* do comentário é observável por seu tom, e pelo momento em

7 A fala se encerra com a exclamação: “faut pas se gêner surtout!”. A expressão il ne faut pas se gêner costuma ser utilizada de forma irônica, na linguagem coloquial, diante de alguém que realiza uma atitude inconveniente ou demasiado expansiva, que afeta os demais. (N.T.)

8 Notação da autora (N.E.)

que é realizado, que não é nem propriamente um “durante a interação”, quando o outro deveria se sentir interpelado e teria de responder, nem tampouco um completo “depois”, uma vez que a pessoa acusada ainda tem direito à fala. Ela pode ouvir o que é dito dela, ou ao menos que algo está sendo dito dela, mas sem que esse algo lhe seja abertamente direcionado. Presa pela impossibilidade de se interessar por aquilo que não lhe é diretamente veiculado, a pessoa se encontra cingida por uma relativa impotência. Pode ocorrer, no entanto, caso os comentários sejam insultuosos e/ou feitos demasiado cedo para não serem ofensivos, de as pessoas visadas voltarem para trás ouvindo o que é dito a respeito delas, e que uma briga irrompa ou ameace ter início (“O que você disse?”, “Vamos, repita isso”, “Como é?”, “Você falou comigo?”). Nessa circunstância, o comentário falhou ao executar sua função: tocar o outro e permitir que o autor da fala se preserve inacessível. A pessoa “comentada” pode também optar por responder, enquanto segue se afastando, para não deixar com o outro a palavra final. Essas formas de discussão “à distância” são típicas das disputas entre desconhecidos: elas marcam esforços para harmonizar exigências dificilmente conciliáveis como parecem ser a necessidade de, por um lado, não se deixar “pisar”, e, por outro lado, o receio (ou a suposta inutilidade) de se expor em um espaço público, por questões a respeito das quais a influência sobre os outros é incerta.

Se o comentário é um intermédio, o que ele privilegia na queixa não é a capacidade de fazer o outro assumir seu erro, mas o fato de representar a última palavra; o que se destaca é seu lado rancoroso, para não dizer vingativo, mais do que sua aspiração ao debate e ao acordo. É, portanto, uma fala pública sem que propriamente o seja. Ela pode, na melhor das hipóteses, convidar as pessoas presentes a compartilhar o comentário e a começar uma discussão pública a respeito do problema, com esse importante limite que é excluir um dos principais protagonistas do episódio em questão. A interação fica, portanto, confirmada como um insucesso. Podemos nos sentir aliviados de ter feito um comentário em vez de não ter dito nada, mas é a necessidade de repreender e de exibir uma desaprovação que é então satisfeita. A situação não é compensada, e tão menos salva pelo comentário. Ele se contenta em salvar, talvez, “a cara” daquele que o produz. É então

privilegiada a dimensão “goffmaniana” do público: teatral, estratégica, onde o que importa é, acima de tudo, proteger a imagem de si mesmo. Mas a existência de outros finais demonstra que essa não é a única opção possível, não sendo, conseqüentemente, a única exigência em jogo.

Uma alternativa entre se submeter e punir

O comentário, tendo somente um valor compensatório, depende ainda da contenção, no sentido de que ele reluta em colocar o descontentamento ao parecer daquele que o suscitou: ele esquiva o debate. Assim, parece inconcebível toda postura efetivamente intermediária, ou seja, de conciliação entre a retenção de quem aceita a situação e se frustra e o estouro de quem se libera e se deixa levar pelas circunstâncias. Nenhuma alternativa é concebida, nem nos conselhos pródigos aos adversários, nem nas análises após o ato dos protagonistas envolvidos. É como se, por um lado, a disputa consistindo no princípio, por outro, na situação, seria indispensável ter de intervir, e inimaginável pensar em destacar o princípio sem comprometer a moderação desejada pelo problema da situação, pelo desejo de salvá-la. A verbalização da queixa parece incapaz de se impregnar de tal moderação, como se a idéia de “discutir sobre cortesia” fosse por si só contraditória: parece que a cortesia corresponde àquilo-sobre-o-que-estamos-discutindo ou então àquilo-que-não-mencionamos, e que por fim nenhum intermédio seja possível. Mas esse elo sistemático entre intervenção e agressão merece ser questionado. Não haveria outras formas possíveis de intervenção além das que tornam fatal o mergulho na disputa?

O sentido da torção na disputa: ruptura de confiança e emergência de uma postura defensiva

Proponho examinar agora algumas seqüências de ações extraídas de observações nas quais a disputa irrompe. No formato restrito deste artigo, a exposição das variações possíveis das situações tem que ocupar o valor de ilustrações relativamente sumárias. No entanto, especifico aqui o modo de seleção das seqüências etnográficas apresentadas.

As seqüências pertinentes foram escolhidas tendo por base as observações acumuladas ao longo de anos de pesquisa, ordenadas pela exemplaridade das mesmas. Elas podem ser de dois tipos:

- 1) A “representatividade” (sempre qualitativa) das seqüências pode depender da freqüência das condutas observadas, a partir de critérios de diferenciação que se constituíram como decisivos ao longo do tempo (as variáveis não estando dadas presumidamente, os fenômenos por si mesmos se definiram ao longo da pesquisa). O objeto “disputa”, a categoria “idade”, o objeto “preferência” são alguns exemplos desse tipo de determinação progressiva dos “fenômenos” pertinentes. Tenho à disposição para esse tipo de caso um número bastante importante de seqüências, dentre as quais escolho em meu caderno de campo aquela que me parece a mais esclarecedora para meu propósito.
- 2) A representatividade das seqüências escolhidas pode igualmente depender da capacidade que têm de gerar contraste frente à norma esperada ou suposta. Minhas escolhas são então dialógicas (o que eu geralmente procuro explicitar). É, nesse caso, enquanto sua capacidade de *atestar possibilidades* que essas seqüências são propostas à análise. Segundo esse parâmetro, uma circunstância, mesmo única, é digna de ser levada em consideração (e esclarecida por uma comparação de sua freqüência referente a outras condutas observáveis). A multiplicidade das variações possíveis de um mesmo tipo de situação permanece constantemente no segundo plano das minhas descrições e interpretações: ela alimenta minha compreensão das alternativas e de seus significados, os quais eu procuro, na medida do possível, observar ao longo dos desdobramentos do argumento. Por exemplo, na primeira seqüência, uma cena põe em jogo direitos preferenciais em um ônibus parisiense.

A qualificação dos “fatos” que desacredita o interlocutor

Cena 1:

A ação se desenrola no final da tarde de um dia de semana, num ônibus da linha 95, que atravessa Paris da Porte de Vanves à de

Saint-Ouen. Todos os bancos estão ocupados. Mais de 15 pessoas estão em pé ao longo do corredor e nos espaços previstos para esse fim. No fundo do ônibus estão sentados juntos quatro rapazes de 14 ou, no máximo, 15 anos. Empurrada para o fundo pelas pessoas que sobem no ônibus quando ele pára, uma mulher idosa, com cerca de 60 ou 65 anos, que até o momento estava em pé no corredor, avança em direção à parte traseira do veículo sob a pressão dos recém-chegados. Ela vacila um pouco e retoma o equilíbrio, segurando-se numa barra vertical. Não tendo a agilidade necessária para imitar os bombeiros, se agarrando no corrimão de metal para acompanhar os movimentos do ônibus, ela parece estar incomodada (tanto no sentido próprio como no figurado do termo) por essa agitação e preocupada pela dificuldade (grosso modo banal, mas particularmente importante no seu caso) que consiste em manter o equilíbrio quando o ônibus acelera e freia, por vezes bruscamente. Ouvindo e vendo agora a poucos passos os rapazes sentados que riem e discutem alto, ela comenta na direção deles:

– Bem que vocês podiam ceder o lugar! – e então, em tom mais baixo e sem olhar para eles: – Não, mas é verdade, no final das contas...

Um dos rapazes então replica, igualmente em voz alta:

– E por quê? Nós também estamos cansados e temos o direito de nos sentar.

Fala que é seguida por risos mal dissimulados à volta do rapaz. Alguns movimentos de sobrancelhas e olhares são trocados entre os espectadores. A senhora idosa não se volta para procurar o olhar daquele que lhe respondeu. Ela solta num suspiro: “Hum, uiuiui-uuui”. O episódio se encerra assim, enquanto ela fixa ostensivamente seu olhar para fora da janela.

A questão que me interessa aqui concerne à identificação do sentido da disputa e – simultaneamente – o momento de seu “início”. Podemos tentar reconstituir, em linhas gerais, os dois pontos de vista que parecem estar em choque: por um lado, a senhora idosa considera claramente que ela responde ao desdém dos jovens, à indelicadeza deles; por outro lado, os jovens se indignam pela sua reação, que eles concebem como um ataque indevido e deslocado. Apesar da tentação de sustentar uma ou outra “causa”⁹ (ambas podem de algum modo ser defendidas), gostaria de me limitar à explicação

9 O âmbito das análises atinge com bastante frequência as generalizações possíveis de uma ou outra interpretação. No meio acadêmico, e as ciências sociais parecem particularmente sensíveis a isso, as “conseqüências”, políticas em particular, das interpretações avançadas sobre os fenômenos e as categorias de pessoas estudadas são uma fonte de grande preocupação, a ponto de por vezes constituir verdadeiras “obsessões” (STAVO-DEBAUGE, 2003), quer dizer, reticências fortes a pensar certos fenômenos, pelo medo de vir a alimentar mais ou menos diretamente raciocínios nefastos e/ou imorais. O argumento convida aqui a contornar essa timidez, tomando por regra metodológica a suspensão da apreciação moral do pesquisador, de modo a deixar espaço para a explicitação das posições morais dos próprios atores.

das respectivas avaliações que orientam as condutas de um e de outro. Trata-se de compreender como, em cada fase da seqüência, a transformação de um gesto percebido (ou de uma ausência de gesto) em “fato” realizado e recepcionado passa por uma qualificação que já contém o campo das possibilidades quanto à resposta a ser dada. Assim, trata-se de analisar em que consiste a negligência dos jovens que causa a indignação da senhora, e como a reprimenda é recebida pelos adolescentes de tal modo que provoca a ironia deles. É nessa seqüência que se processa o gradativo aumento de tensão, cada momento formando um marco no qual o ato e o julgamento do ato são inseparáveis.

Gostaria de insistir em particular no ponto menos evidente de minha interpretação: o sentido da intervenção da senhora idosa. O registro é o do apelo à ordem: mais do que visar à conciliação, a observação opera no sentido de uma sanção. Mas antes de percebermos isso a situação pode ser considerada como ainda relativamente indeterminada. De fato, a reação difere do que ela poderia ter sido se o “diagnóstico” sobre a falta em questão fosse de que se tratava de um acidente, de uma simples falta de atenção (sem dúvida incômoda, mas não por isso um defeito), de uma inadvertência que não seria uma indiferença sintomática, mas uma simples distração, e que poderia ser resolvida com uma reivindicação formulada menos duramente. No entanto, a passagem é imediata da constatação de ausência de iniciativa ao desencadear do processo. A reação da senhora qualifica a falta em negligência culposa, sugerindo que, em referência à cortesia, não haveria enganos possíveis, mas tão somente faltas intencionais. Dois tipos de movimentos estão aqui presentes:

- 1) Um movimento metonímico opera indo do respeito à regra de cortesia (propor o assento às pessoas idosas que estão de pé) ao respeito à pessoa (o beneficiário). Essa evolução é constitutiva da definição da própria ofensa. A violência da reação da senhora idosa somente se explica à medida que dimensionamos essa violência que lhe é primeiramente feita: não fazendo jus à cortesia cuja senhora deve beneficiar, os jovens não se contentam em deixar de lhe agradar, eles lhe fazem efetivamente uma afronta. O não-respeito à regra pode perfeitamente ser distante e impessoal da parte dos jovens, ele se torna as-

sim mesmo um ataque bastante pessoal para a senhora, que parece ter sido intimamente ofendida.

- 2) Um segundo movimento, que está na origem do ajuste da reação à ofensa (já evidentemente participando da qualificação do ato como ofensa) se produz indo do ato cometido ao autor identificado. Aqui, novamente, a interpretação radicaliza esse elo, endurece-o. É um movimento sob a forma de indiferença, que se prolonga da falta “constatada” às características da conduta que podem servir de quadro interpretativo para a mesma. A omissão parece ser imediatamente vista como o símbolo de uma negligência, que atesta uma completa incompetência. Na reação da senhora idosa, sentimos que tudo está claro, a causa está perdida. A associação do gesto à pessoa se faz de maneira automática: os jovens são denegridos e é a partir de uma postura de incontestável ressentimento e contrariada condescendência que a senhora se dirige a eles. Sua observação é um protesto para o qual os jovens são o objeto, mais do que propriamente interlocutores.

São esses dois movimentos convergentes que esboçam a alternativa entre se submeter e punir, entre a superficial tolerância e a denúncia indignada. A senhora idosa opta pela segunda via, manifestando seu desapontamento, exprimindo sua forma de ver a situação, sem vislumbrar manifestamente a possibilidade de estabelecer um diálogo com os jovens, nem de incitá-los a lhe propor um assento¹⁰. Sua intervenção ocorre, e condena uma falta, sob o modo do *après-coup*. Porém, encerrando dessa maneira o evento, ela contribui para sancionar o fracasso diagnosticado.

Nessa seqüência, a profecia autorealizadora¹¹ intervém plenamente. A avaliação presumida é logo confirmada: agredidos pela postura de autoridade adotada publicamente pela pessoa mais velha, os adolescentes retrucam à senhora com vigor e insolência sua ilegitimidade em colocá-los numa tal relação, e se irritam – por sua vez – em ter que discutir o conteúdo da questão levantada, contestando-lhe todo direito de reivindicar.

Essa seqüência sugere, portanto, que uma parte importante do problema jaz no fato de que os desacordos invalidam aqueles que os produzem enquanto interlocutores pro-

10 O que a filosofia analítica denomina “contrafactualidade” e que eu tento desdobrar aqui (adiantando que o sentido daquilo que passou somente pode ser compreendido em correlação com as outras alternativas, componentes das possibilidades no momento da ação) pode evidentemente se repetir e declinar para cada um dos tempos da seqüência. Por falta de espaço, não posso desenvolver aqui o conjunto dessas possibilidades deixadas de lado pelas condutas efetivas (mas que essas, no entanto, incluem, do mesmo modo que um corpo ao sol carrega sua sombra). Por exemplo, mesmo após a intervenção indignada da senhora idosa, as coisas continuam não necessariamente encerradas por definitivo: apesar do tom pouco ameno em que os jovens se vêem interpelados, eles poderiam ter se levantado apressadamente, pedido desculpas e cedido um lugar à reclamante, desmentindo então sua interpretação e ao mesmo tempo permitindo qualificá-la de severa, mostrando que era por falta de atenção e não por desdém que eles tinham negligenciado a oferta de um assento. Nesse caso, a rapidez do julgamento negativo da senhora poderia ter sido desqualificada, e sua primeira interpretação invalidada.

11 A idéia da profecia auto-realizadora ou “auto-preenchedora” (retomo e parafraseio aqui a tradução e o comentário que propõe Alain Cottureau, em seu seminário Sentido do Justo e Sentido da Realidade Social, na EHESS) se inscreve no quadro mais amplo de uma definição da especificidade da realidade social. Diferentemente do mundo fenomênico, que é submetido a leis, a realidade social

priamente ditos. As trocas então não participam mais de um diálogo, que repousa na estima e na confiança e visam um acordo possível, mas se aproximam bastante das observações características dos comentários: o outro é mais um objeto de discurso do que um interlocutor. Há no julgamento da falta de respeito aqui em jogo, de ambas as partes, uma verdadeira radicalização do descrédito do outro: um estado de possibilidade fundamental que a troca destrói, e que a discussão está impossibilitada, cortada em suas raízes, de fazer operar seu horizonte de compreensão e de acordos. As cargas defensivas substituem, então, os testemunhos de boa vontade; as marcas de agressividade se encadeiam e se manifestam: a ausência de iniciativa é respondida pela sanção que não crê no caráter não intencional e não sintomático da transgressão, transforma o erro em falta, e a distância em ofensa. À reprimenda severa e desiludida responde a arrogância irônica. A distância entre os dois partidos é a cada etapa um pouco mais acentuada. A falta de cortesia é constantemente confirmada, em um círculo vicioso da renúncia e do desafio.

Mas podemos perguntar: a senhora idosa tinha escolha? Mesmo se ela tivesse confiado na boa intenção dos jovens, poderia ter intercedido sem fazer de sua intervenção uma condenação definitiva? Ela poderia, por exemplo, ter pedido um assento aos jovens? Aqui tem início uma dificuldade que se adiciona à do diagnóstico da falta de cortesia: a questão das possíveis modalidades de exame e de expressão das repressões. De fato, a idéia de ter de “pedir” põe-se diretamente numa relação de tensão frente às temáticas do respeito e a do direito ultrajado, que apareceu sutilmente na interpretação da falta, bem como na adoção de uma postura de denúncia.

Entre calar e reivindicar: por que é tão difícil “pedir”?

Não é por acaso que a senhora não se dirige aos adolescentes solicitando que eles lhe cedam um lugar. Ter de “pedir” um assento (ou seja, gentilmente, num tom em que a resposta não ficaria subentendida, que admitiria até mesmo que uma recusa fosse possível e talvez aceitável) não seria equivalente a cometer um ato de violência contra si mesmo, à medida que isso seria sinônimo de se “rebaixar”? Parece ao menos indelicado, e talvez até claramente desagradável, quando nos

e o mundo humano não são nunca totalmente independentes da percepção que temos deles. Ao contrário, no mundo humano, a percepção das coisas integra a realidade propriamente dita. Assim, as formas de apreender as situações contribuem para criar as condições de confirmação dos pressupostos iniciais. Merton (1965), analisando o exemplo paradigmático do *crash* da bolsa em 1929, mostra como o rumor de uma falência bancária de fato provocou a bancarrota pressentida. Dessa forma, seguem todas as premissas, que têm essa capacidade de se verificarem por aquilo mesmo que elas contribuem a produzir. Elas se tornam verdadeiras nas suas conseqüências, essas, sempre bastante reais.

estimamos no direito de nos beneficiar de uma prioridade, ter de pedir a alguém para que respeite esse direito. Aliás, isso é ainda mais compreensível pelo fato de a prioridade às pessoas idosas ter sido oficializada nos ônibus e a partir disso ela depender do regulamento, supostamente obrigatório e, portanto, menos sujeito à boa vontade dos interlocutores do que a regras da simples cortesia. O impasse está posto: a senhora estima que é dever dos jovens tomarem a iniciativa de lhe ceder um lugar. Aqui, a interpretação manifesta sem dúvida a marca própria da cortesia, na sua relação com a dádiva (e destaca sua dupla distinção, por um lado, quanto ao que se pede, por outro, quanto ao que se reivindica): a materialidade e a objetividade dos “fatos” em jogo e dos objetivos (no caso, ter um assento), a respeito dos quais se destinam o direito, as regras e os regulamentos, não esgotam a questão relacional (e ética). O que incita o “resultado” é a forma de obtê-lo: a própria natureza do que é dado é transfigurada se a coisa é proposta ou se ela precisa ser solicitada. Parece contraditório ter de pedir por uma cortesia de que devemos nos beneficiar por direito: a cortesia esperada e a iniciativa se unificam. Desse momento em diante, o fato de ter que dizer algo parece reduzir as possibilidades entre a alternativa de se rebaixar ou de rebaixar outrem; é como se as pessoas e os princípios não pudessem juntos sair ilesos de tal situação. Compreendemos, assim, que a intervenção se apresente na forma de uma reprimenda, que por definição reveste um certo potencial de agressividade, *a fortiori* uma vez que se está relacionando com estranhos. Optar, ao contrário, por explicar as coisas com cuidado ou, mais ainda, pedir aquilo que esperamos e desejamos, é correr o risco de que os outros considerem que estamos nos rebaixando. Quando se trata de direitos, ou de prerrogativas concebidas como direitos, a humildade parece se aproximar da humilhação. Rebaixar-se corresponde a correr o risco de reduzir a própria regra de que supostamente deveríamos nos beneficiar, renegando seu direito, cujo traço característico é ser *exigível*. Uma opção como tal pode não só parecer difícil, mas igualmente pouco desejável. A questão do valor e do sentido da regra se encontra assim posta, pelas tensões geradas pelo uso: a cortesia existe para permitir a pessoas idosas se sentarem, ou para convidar jovens a manifestar respeito em relação aos mais velhos (em particular, cedendo

a eles um assento)? Parece que na realidade a resposta reside na combinação dessas duas questões; coisa que a regra, sem o respeito, não saberia realizar.

A falta de cortesia como “desaprendizagem”: da acumulação dos rancores ao desejo de sanção

Quando o esforço de cortesia se revela ingrato:
da suspensão do julgamento à urgência da sanção

Duas seqüências adicionais permitirão explorar outras formas possíveis de conclusão. A renúncia e a desqualificação do interlocutor não são sempre imediatos: por vezes ocorre que, depois de termos manifestado confiança e paciência, venhamos, cansados, a ingressar no conflito. Quando o esforço de cortesia se revela ingrato, ele pode ser encoberto por uma violência verbal, que opera então como um castigo.

Cena 2:

Estação Saint-Lazare. Um homem de cerca de 40 anos, bem vestido e alto, chega caminhando a passo rápido e passa à frente de todo mundo (quatro pessoas aguardavam no espaço organizado em forma de labirinto para conter a fila de espera) para ir diretamente ao guichê que estava prestes a se liberar. O atendente faz como se ignorasse a cena. O homem fica parado justo atrás do cliente recém-atendido, que guarda suas coisas e se prepara para ir embora. As pessoas que esperavam estão um pouco sem ação por conta do imprevisto. Outros dois guichês estão funcionando, ambos ocupados, mas devendo ser liberados em breve. O homem que está no primeiro lugar da fila de espera suspira, mas nada diz. Estou em segundo lugar. A mulher que está no terceiro lugar, atrás de mim, de aproximadamente 50 anos, começa a se indispor, lança para mim rápidos olhares inquietos e então, perplexa e com ar chocada, se aproxima do homem que havia furado a fila. Estando há alguns passos dele, enquanto ele espera para ser atendido, dirige-se a ele, com um tom firme, mas relativamente amável, que aparentemente se quer conciliador:

– Hum, com licença senhor, mas há uma fila, o senhor sabe, e todo mundo espera para ser atendido, então seria gentil da parte do senhor fazer fila também, hein...

– Escute, o que a senhora quer? Eu estou aqui agora e estou com pressa, OK? Então digamos que é a vida, hein!

A mulher não acredita. Ela denuncia o ataque e se põe a gritar:

– Não, mas espere aí, você está com algum problema! Não, mas sem brincadeira, quem você pensa que é? Francamente, o senhor sabe, é vergonhoso fazer isso!

– Ah escuta: me deixa! Vamos, já chega hein!

– E sou eu que vou me fazer xingar ainda por cima! Mas que mundo!

– Bom, está bem assim. Chega, OK?

E ele dirige a palavra ao atendente, virando completamente as costas para a mulher.

– Não, mas não é verdade... – e diz ao atendente: – E o senhor não diz nada?

Não escuto a resposta do atendente, mas o que ele diz não parece mudar a situação e não faz com que a reclamante fique menos brava. Ela continua reclamando, mais baixo agora, e, ao que parece, para os espectadores, mesclando a descrença ao desapontamento:

– É inacreditável, eu nunca vi isso... – e, parecendo se recuperar sozinha de uma vez, ela lhe diz, num crescente de voz: – Não, mas francamente... Imbecil, vai!

E vai embora. Ela já está distante quando pronuncia o insulto, e então apressa o passo. Ela não volta para a fila, mas vai embora, com passo rápido e nervoso. Parte assim, ainda falando sozinha e protestando alto.

Essa seqüência permite termos uma idéia do modo como a cortesia regula as condutas pelo tato e pela contenção, até que a tensão cresça: a voz é suave, os passos medidos, a pessoa pede explicações na ponta dos pés. Começamos por abordar outrem com uma voz baixa. Enquanto a situação é de uma infração aparente, a mulher deixa ao suposto culpado o benefício da dúvida. Assim, aparece uma dimensão fenomenal e essencial da cortesia: a forma como ela suspende o julgamento negativo acerca do outro. Podemos contrapor, nesse ponto, em dois pólos opostos as duas seqüências relatadas (cenas 1 e 2). Neste último caso, a hipótese da inocência é mantida o mais longamente possível, como um tipo de *epochè* moral, confiando nas boas intenções e nas boas maneiras do outro. A sondagem é realizada com precaução, ou

seja, partindo-se do pressuposto de que é por inadvertência que o infrator negligenciou a norma e que, portanto, uma vez advertido, ele se apressará em voltar atrás, em reconhecer seu erro e em se retratar, de forma a interromper a suspeita iniciada pela sua falta, e de se recuperar – primeiro, reconhecendo seu erro, e, em seguida, reparando-o. Se ele seguisse esse esquema, a falta provavelmente tomaria a proporção de um simples erro. Se ele pedisse desculpas e voltasse atrás, o problema estaria talvez encerrado. Está em jogo aqui toda decisiva diferença entre a negligência insuportável e a falta de destreza desculpável. Mas o homem confirma a pior interpretação possível a respeito de sua conduta: a conjectura de boa vontade então cede, sob a pressão do sentimento de injustiça e de falta de respeito incontestável, que é abertamente assumido.

Assim, a renúncia ao respeito cortês e à paciente confiança envolvida é o cerne da passagem do registro da cortesia ao da desconfiança e da violência verbal. Se o outro não se mostra digno da vulnerabilidade que concede a boa vontade, torna-se necessário se defender frente a ele. A impaciência e a suspeita se desenvolvem até o ponto de ruptura suscitando uma “recuperação” das deferências concedidas até aí, transformadas em um excesso acumulado na relação agora defensiva. Um esforço vingativo marca então a torção das situações, que passam do tom da paciência cortês ao da agressividade exasperada, em um “Não, aí demais é demais” que procura castigar os culpados e restabelecer o direito que foi ultrajado. Quando o outro não satisfaz às exigências pressupostas pela reciprocidade, paramos de esperar que ele mesmo se obrigue a agir, calamos nossa própria cortesia (que parece proibir que façamos justiça a nós mesmos e deixa ao outro a iniciativa de nos guiar) e “assumimos” uma violência que, segundo estimamos, começamos por ser submetidos. O interlocutor se vê invalidado, identificado como inapto e indigno de todo respeito. Se ele parece abusar do “é assim” da disponibilidade e da boa vontade, a vulnerabilidade se torna insustentável. A relação de força surge então como uma necessidade urgente de restabelecer um direito, que a cortesia fracassou em pôr em ação ou proteger, e de sancionar uma falta. Compreendemos, então, o quanto a cortesia requer confiança (para não dizer mesmo fé) na reciprocidade, uma vez que é a compreensão

da reciprocidade como uma condição de justiça que ordena o alívio ou a renúncia às exigências que ela comporta.

As decepções podem levar ao conflito ou provocar um nivelamento pelas condutas baixas, quando às deferências sucedem as brutalidades que requerem tantas adaptações à tonalidade percebida como dominante na situação.

Cena 3:

No metrô, no momento em que os vagões param na estação, as pessoas se posicionam para ocupar um assento ou sair. Uma jovem anuncia que quer passar. Ela é envolvida, como freqüentemente ocorre, no fluxo de sentido oposto e os primeiros usuários da plataforma começam a subir. Ela diz, com voz suave:

– Com licença – e faz menção de avançar. Bloqueada em seu movimento por um homem a sua frente que não se mexeu, ela repete com mais clareza já em tom mais alto: – Com licença!

A estática do homem e o apito do metrô que soa motivam às pressas um terceiro “com licença!!!”, pronunciado desta vez com o tom de uma completa irritação, e (mais do que antecipando) acompanhado por um movimento brutal do braço, que permite à jovem passar à força e sair com dificuldade do vagão.

Essa seqüência apresenta um caso relativamente elementar que ilustra, de forma bastante elíptica, o tipo de processo e de gradação que, no final das contas, pode operar na passagem da crença na cortesia à violência. De início, a jovem regula de forma cortês seu ritmo em relação ao daqueles que estão ao seu redor e que a incomodam. Após uma primeira tentativa, respeitosa mas infrutífera, e de uma segunda, já menos humilde e mais preocupada com a eficácia, a jovem acaba por adotar uma postura inversa à que havia mantido no início: fala alto, empurra aqueles que a incomodam e justifica sua brutalidade com um “com licença” que age como apelo à ordem e repreensão, mais do que como um pedido de licença ou de desculpas. Há aí algo que se parece com um amálgama das etapas constitutivas das condutas de cortesia: essas dificuldades práticas sinalizam as condições empíricas da validação das exigências postas em jogo. Há primeiramente uma prova de duração: as exigências da cortesia devem se preservar com o passar do tempo; não mais serem somente uma disposição preliminar, mas perseverar:

- 1) Porque a paciência é solicitada muito além da boa disposição inicial, além das “boas maneiras” conhecidas ou não.
- 2) Porque o tempo ainda pesa a respeito daquilo que estamos dispostos a ceder pela cortesia (a jovem deve deixar de descer na estação certa?)

Portanto, concomitantemente está também em questão uma prova de justiça. As pessoas que se mostram surdas às deferências da jovem merecem ainda que ela as mantenha, ou seja, que ela as renove, sabendo que, à medida que eles se apresentam mais surdos e ingratos, os esforços da jovem se tornam mais difíceis, sobrecarregados pela paciência que se esvai e pelo custo material que aumenta?

À luz dessas provas, devemos repôr em causa as teses que vêm na falta de cortesia apenas um simples sintoma (evidente) do “declínio da cortesia” (PERNOT, 1996), e a forma de conduta daqueles que não conhecem suas regras, ou delas se abstraem. A falta de cortesia pode igualmente ser fruto de uma renúncia das próprias pessoas que a apreciam, a valorizam e se submetem a ela em outros locais ou momentos. Ela pode se apresentar como uma adaptação quando deferências consentidas antecipadamente, de boa vontade e boa fé, revelam-se ingratas. À medida que o respeito a outrem parece levar à passividade e a ser maltratado, a manutenção da exigência de cortesia é questionável. E alguns respondem pela negativa.

Aliás, a formação de um rancor global ao redor da categoria formada por “as pessoas” é um bom indicativo do modo pelo qual a acumulação ao longo do tempo das decepções pode levar à renúncia e ao nivelamento pelas condutas baixas. “As pessoas” designa então esse inventário infinito das pessoas iguais que encontramos, com as quais nos esbarramos e de que acabamos por desgostar, por representarem essa unidade que reúne e encadeia a soma dos perpétuos desconhecidos, com os quais o trabalho da cortesia deve perpetuamente ser refeito. Diante desse conjunto inalterável nos seus paradoxos, inatingível no seu todo, os esforços se desgastam, se esvaem, desfalecem. Uma estudante de 26 anos conta da seguinte forma por que ela se considera uma “decepcionada com a cortesia”. Ela “admite” adotar por vezes

comportamentos que considera pouco gloriosos e que ela a princípio reprovava, *in abstracto*, de uma forma geral, mas para os quais ela se sente arrastada: “Quando você se cansa de ficar sendo esbarrado chega um momento em que, bom, OK, você também empurra; já que você não suporta mais que as pessoas pisem no seu pé, então você também começa, no final das contas, a fazer o mesmo. É isso.”

E a desconfiança se acumula e solidifica, sedimenta-se ao longo das decepções, acabando ao fim por antecipá-las, na edificação de uma incerteza. É assim provavelmente na categoria dos “jovens” em relação aos mais velhos, e vice-versa. Decepcionada, a cortesia pode levar seus partidários, e até mesmo seus apologistas, a somente se submeter a suas exigências em momentos selecionados, em que a gratidão é mais assegurada, a impunidade menos viável. Logo, em relação ao metrô em especial, onde o mau trato é previsto, podemos ouvir: “Quando você está na plataforma e vê o metrô a chegar lotado, você fica num estado em que pensa: cadê meu sabre?”

Frente à ingratidão da categoria formada por “as pessoas”, que acumula desilusões e transforma a massa dos *qualquer um* num interlocutor e culpado consistente, identificado com a decepção e a intensa irritação, a cortesia pode parecer gratuita, pouco inteligente, porque impraticável. Então nos lamentamos, em um tom que oscila entre a nostalgia e a ironia, pelo fato de que, com “as pessoas de hoje”, a cortesia se pareça com “pérolas aos porcos”. Ainda mais quando “as pessoas”, assim designadas, não trazem gratificações que os esforços em relação a parentes poderiam justificar, já que elas “de todo modo não nos reconhecem por nós mesmos” e parecem, então, não merecer o retorno.

Conclusão

Longe de consistir na execução unilateral de gestos herméticos ou objetivos, a cortesia, bem como a falta dela, derivam de interações no sentido mais estrito do termo: elas somente aparecem na interpretação recíproca, no duplo sentido de performance (daquele cuja cortesia é um sucesso ou um fracasso) e de apreciação (daquele que recebe o gesto e que o qualifica para responder a ele). A falta de cortesia não passa

de um elemento em um conjunto de fatos e de julgamentos, amarrados e encadeados uns aos outros, indissociável do contexto em que aparece. É numa tal perspectiva que se tornam inteligíveis os conflitos, formas particulares de malogros: os processos de aumento de tensão e de subsequente resvalo para a relação de força adquirem sentido na articulação com a noção de decepção, marcando a passagem de um regime de confiança (e de dívida), a um regime de desconfiança (e de defesa do próprio direito¹²). As exigências da cortesia se encontram então em concorrência com as desse outro regime de justiça, de tons mais vingativos e coercitivos. A natureza e a especificidade das exigências da cortesia se desvelam, *a contrario*, nas formas da decepção que seguem a ausência ou o insucesso das mesmas. É enquanto esforço complexo cuja qualidade repousa na sua capacidade de se dissimular, de se fazer desconhecer como tal, e enquanto manifestação de boa fé e de boa vontade, a renovar e a executar perpetuamente, antes do que simples conhecimento ou *savoir-faire*, que a cortesia deve então ser considerada. Um critério decisivo para sua preservação depende da possibilidade de manter (ou não) um crédito de confiança (e conseqüentemente de paciência) para com outrem, no que diz respeito a sua boa vontade, permitindo regular a conduta de si baseada num tal pressuposto de condescendência.

Aqueles que consideramos como mal-educados (ou como *os* mal-educados), portanto, na verdade não consituem uma categoria isolada. São as mesmas pessoas que lamentam o declínio da cortesia, que por vezes renunciam a praticá-la. Frente às provações a que os outros submetem nossa própria cortesia, a falta de cortesia a que se chega (já que “é assim”, a gente empurra também) e a disputa são duas das respostas possíveis. Elas têm em comum o fato de provocar uma saída do *registro próprio* da cortesia, sem por isso significar uma negação do seu valor ou da sua importância.

Podemos assim sugerir os limites de uma apreensão demasiado “fotográfica” de tais questões, capaz de gerar grandes contra-sensos. As análises não podem fazer justiça à densidade ética das condutas a não ser que, para tanto, elas considerem a seqüência das ações no âmbito de uma mesma situação, mas também a acumulação que ao longo do tempo soma as situações e as decepções umas às outras na histó-

12 Regime do direito que designo aqui em uma acepção estreita, para não dizer reduzida, tal como ela é esboçada pelo uso ao longo das disputas, ou seja, implicando uma visão “territorialista” e “proprietary” dos seus direitos, concebidos no modo da integridade física, uma propensão à revindicação, e favorecendo a adoção de uma postura defensiva, numa valorização da luta, combinada a uma recusa da vulnerabilidade (a figura da vítima, do bobo, do ingênuo, gerando repulsão); e implicando correlativamente uma atenção particular ao castigo das transgressões, a justiça assim posta em questão dependendo de uma exigência “restitutiva”, pronta a fixar deveres e a designar marcos (supostamente inerentes às dimensões próprias da dignidade) na proporção dos quais os conflitos relacionais são definidos como inevitáveis por via do movimento pelo qual nele eles vêm esbarrar.

ria das pessoas de tal modo que, com o tempo, posturas de generosa contenção vêm a se transformar em impaciência e cansaço prestes a irromper-se. É com essa condição que se esclarece o paradoxo das disputas de cortesia: em nome de uma exigência da ética relacional, chegamos ao ponto de agredir outrem. Tal atitude só faz sentido na medida em que se enquadra numa idéia de “perda por perda”. É talvez então uma tarefa heróica, num contexto em que o gesto é executado em nome da consequência geral dos comportamentos em questão, para não “deixar passar sem nada fazer”, numa vontade de reafirmar, apesar de uma ineficácia previsível, o impacto do julgamento público sobre um ato cometido num espaço onde a responsabilidade daquilo que se faz continua compartilhada. É por princípio que a gente intervém, pelo princípio de “intervir”, no sentido absoluto do termo, no sentido de “fazer alguma coisa”. É, assim, em nome de uma exigência de justiça, que renunciamos à continência e à complacência próprios da cortesia: não é para que as pessoas “imaginem que elas podem se comportar desse modo” e continuar na mais completa impunidade.

Nessa perspectiva, a disputa não é o fim último da renúncia. Ela indica, ao contrário, que, apesar das decepções, a exigência persiste. Mas depois dela, ou intermitentemente com seus estilhaços, pode se instalar, de maneira sem dúvida mais dúbia, a falta de cortesia como desaprendizagem, que reproduz o pior e nele se ordena, porque é estimado que em alguns espaços a tarefa de manter maiores exigências é digna de Sísifo, e no final das contas, dos bobos e dos idiotas.

Referências

- BREVIGLIERI, Marc. (2007), “L’insupportable. L’excès de proximité, l’atteinte à l’autonomie et le sentiment de violation du privé”. Em: BREVIGLIERI, Marc; LAFAYE, Claudette [e] TROM, Danny (orgs.) *Sens de la critique, sens de la justice*. Paris, Économica.
- _____[e] TROM, Danny. (2003), “Troubles et tensions en milieu urbain: Les épreuves citadines et habitantes de la ville”. Em: CEFAÏ, Daniel [e] PASQUIER, Dominique (orgs.) *Le sens du public: Publics politiques, publics médiatiques*. Paris, PUF/Centre Universitaire de Recherches Administratives et Politiques de Picardie, pp. 399-418.
- DURKHEIM, Émile. (1975), “Définition du fait moral”. Em: *Textes 2: Religion, morale, anomie*. Paris, Éditions de Minuit, pp. 257-288.
- ELIAS, Norbert. (1974), *La civilisation des mœurs*. Paris, Calmann-Lévy.
- GAYET-VIAUD, Carole. (2007), *L’égard et la règle: Déboires et bonheurs de la politesse entre inconnus*. Thèse de doctorat. Paris, EHESS.
- _____. (no prelo), “Ecriture et fidélité à la réalité sociale”. Em: BOURSANGE Edith [e] LUCK, Simon. *Enjeux et pratiques de l’écriture en sciences sociales*. Paris, L’Harmattan.
- GOFFMAN, Erving. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*. Paris, Éditions de Minuit.
- _____. (1974), *Les rites d’interaction*. Paris, Éditions de Minuit.
- HIRSCHAUER, Stefan. (2001), “Ethnographic writing and the silence of the social: Toward a methodology of description”. *Zeitschrift fur Soziologie*, n° 30(6), pp. 429-451.
- KATZ, Jack. (1999), *How emotions work*. Chicago, University of Chicago Press.

- MERTON, Robert K. (1965), “La prédiction créatrice”. Em: *Eléments de théorie et de méthode sociologique*. Paris, Gérard Montfort, pp. 140-164.
- PERNOT, Camille. (1996), *La politesse e sa philosophie*. Paris, PUF.
- SANJEK, Roger. (1990), *Fieldnotes: The makings of anthropology*. Ithaca, Cornell University Press.
- EMERSON, Robert M., FRETZ Rachel I. [e] SHAW Linda L. (1995), *Writing ethnographic fieldnotes*. Chicago, University of Chicago Press.
- STAVO-DEBAUGE, Joan. (2003), “Tu ne catégoriseras point!”. *Carnets de Bord*, n° 6, Hiver 2003.