

FORMAS DE TRATAMENTO

CORDIALIDADE E CORTESIAS PAULISTAS

Marilza de Oliveira



FORMAS DE TRATAMENTO,
CORDIALIDADE E CORTESIAS PAULISTAS



Universidade de São Paulo

Reitor

Vahan Agopyan

Vice-Reitor

Antonio Carlos Hernandez



Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas

Diretora

Maria Arminda do Nascimento Arruda

Vice-Diretor

Paulo Martins

Serviço de Editoração e Distribuição

Rua do Lago, 717 – Cid. Universitária

05508-080 – São Paulo – SP – Brasil

Telefax: 3091-0458

e-mail: editorafflch@usp.br

Projeto Gráfico e Diagramação

Vanessa Rodrigues de Macedo

Revisão técnica e correção de provas

Marilza de Oliveira

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e autoria, proibindo qualquer uso para fins comerciais.

DOI: 10.11606/9788575063569

**FORMAS DE TRATAMENTO,
CORDIALIDADE E CORTESIAS PAULISTAS**

Marilza de Oliveira



São Paulo, 2019

Catálogo na Publicação (CIP)
Serviço de Biblioteca e Documentação
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo

O48 Oliveira, Marilza de.
Formas de tratamento, cordialidade e cortêsias paulistas [recurso eletrônico] / Marilza de Oliveira. -- São Paulo : FFLCH/USP, 2019.
740 KB ; PDF.

ISBN 978-85-7506-356-9
DOI 10.11606/9788575063569

1. Sociolinguística. 2. Pronome – aspecto social. 3. Antropologia linguística. I. Título.

CDD 417.2

Elaborada por Maria Imaculada da Conceição – CRB-8/6409

COMITÊ EDITORIAL

Ana Paula Rocha (Universidade Federal Fluminense)
Maria Aparecida Torres Morais (Universidade de São Paulo)
Sonia Cyrino (Unicamp)
Antonio Lindvaldo Souza (Universidade Federal de Sergipe)
Paulo Osório (Universidade da Beira Interior, Portugal)
Maria Filomena Gonçalves (Universidade de Évora)
Gianguido Manzelli (Università degli Studi di Pavia, Itália)
Maria Célia Lima Hernandes (Universidade de São Paulo)

SIGLAS E FONTES DE DADOS ADOTADAS

EF1 – Ensino Fundamental 1 = do 1º. ao 5º. ano

EF2 – Ensino Fundamental 2 = do 6º. ao 9º. ano

EM – Ensino Médio

FEM – Feminino

MASC – Masculino

CAT-M – Colégio católico localizado no Morumbi

CAT-P – Colégio católico localizado no Alto de Pinheiros

CAT-B – Colégio católico localizado no Brooklin

CAT-L – Colégio católico localizado na Vila Leopoldina

CAT-O – Colégio católico localizado em Osasco

PAR-G – Colégio particular localizado em Vila Leopoldina

PAR-S – Colégio particular localizado em Sacomã

PAR-D – Colégio particular confessional não-católico em Perdizes

PUB-C – Escola estadual localizada no bairro da Consolação

PUB-B – Escola municipal localizada no bairro do Bexiga

PUB-T – Escola estadual localizada no bairro Bela Vista

PUB-M – Escola estadual localizada em Mirandópolis

PUB-R – Escola estadual localizada em Capão Redondo

PUB-O – Escola estadual localizada em Osasco

ETEC-E – Escola técnica localizada em Embu das Artes

ETAP-B – Escola técnica localizada em Barueri

QUADROS, GRÁFICOS E TABELAS

Gráfico 1 – “Você” na interlocução com os pais em três bairros da zona leste

Tabela 1 – Faixa etária no uso de “você” na interlocução com os pais

Tabela 2 – Nível da escolaridade no uso de “você” na interlocução com os pais

Tabela 3 – O peso do gênero no uso de “você” na interlocução com os pais

Gráfico 2 – “Você em colégios católicos paulistas

Quadro 1 – Escolaridade dos pais por tipo de colégio

Tabela 4 – Faixas de escolaridade X família estendida

Tabela 5 – Uso de “você” na relação pais-genitores

Tabela 6 – “Você” em colégio laico e católico

Tabela 7 – “Você” em colégio laico e escola pública

Tabela 8 – Uso de “Você” na relação pais a genitores (PUB-R)

Gráfico 3 – “Você” na interlocução a entes familiares

Gráfico 4 – “Você” na interlocução aos familiares (CAT-O)

Gráfico 5 – “Você” na interlocução aos familiares (PUB-O)

Tabela 9 – “Você” na interlocução a familiares: escolas técnicas

Quadro 2 – Escolaridade dos pais por tipo de escola

- Tabela 10 – Uso de “você” na relação pais-genitores
- Tabela 11 – “Você” nos colégios católicos paulistanos
- Tabela 12 – “Você” por série, escola e agentes escolares
- Tabela 13 – “Você” nas escolas privadas e públicas
- Tabela 14 – “Você” por série e agentes escolares em PAR-S
- Tabela 15 – “Você” para os agentes escolares: CAT-O e PAR-A
- Tabela 16 – “Você” para agentes escolares de escolas públicas na Grande São Paulo
- Tabela 17 – “Você” à vizinha e à mãe do amigo: colégios católicos
- Tabela 18 – “Você” para mãe de amigo e vizinho: escolas paulistas
- Tabela 19 – “Você” para a mãe de amigo e vizinha: Grande São Paulo
- Tabela 20 – “Você” em escolas privadas: estudo do tempo aparente
- Quadro 3 – Você chama de “tio”... (número de ocorrências)
- Gráfico 6 – “Tio” para o professor
- Tabela 21 – Formas de evocar a professora
- Quadro 4 – Formas de interpelar o porteiro/segurança
- Tabela 22 – Dados gerais: formas de agradecimento
- Tabela 23 – Variações de “obrigado” X Gênero e Região
- Tabela 24 – Respostas ao agradecimento
- Tabela 25 – Variantes de “obrigado” nas respostas ao agradecimento
- Tabela 26 – Respostas a agradecimentos em São Paulo
- Tabela 27 – Respostas a agradecimentos X Faixa etária
- Tabela 28 – Respostas a agradecimentos por bairro

Tabela 29 – Agradecimentos e respostas no fast food

Tabela 30 – Respostas virtual e real a agradecimentos

Tabela 31 – Formas de agradecimento: prestação de serviço

Gráfico 7 – Tipos de abordagem por zonas urbanas

Gráfico 8 – Tipos de abordagem por gênero

Quadro 5 – Fórmulas usadas nas abordagens por estrato social

Quadro 6 – Fórmulas, camadas sociais e situação interacional

Quadro 7 – Formas de abordagem na livraria

Quadro 8 – Abordagens em hospital privado

Tabela 32 – Abordagens em diferentes situações de comunicação

Quadro 9 – Formas não-verbais de cumprimento e resposta a agradecimento

Tabela 33 – Formas verbais: cumprimento

Quadro 10 – Formas verbais: respostas a agradecimentos

Tabela 34 – Formas íntimas por região

Tabela 35 – Formas carinhosas por tempo de relacionamento

AGRADECIMENTOS

Este livro não teria sido possível sem o apoio dos professores, coordenadores e diretores das diferentes escolas que aderiram ao projeto de estudo das formas de tratamento e contribuíram com a aplicação de questionários a alunos do ensino fundamental e do ensino médio.

Relevantes foram as participações das monitoras e alunas de pós-graduação – Giovanna Ike Coan e Érica Bertolon – que auxiliaram na elaboração dos questionários e, especialmente, dos alunos de graduação que voltaram às suas escolas de formação como pesquisadores, realizaram a coleta de material e deram os primeiros passos na elaboração de projetos de pesquisa no curso de Letras.

A todos, os meus sinceros agradecimentos.

ÍNDICE

I- PUXANDO OS FIOS DAS FORMAS DE TRATAMENTO.....	13
1.1 A trama com fios mais espaçados	
1.2 Ampliando a pesquisa: composição da amostra e a base de dados	
1.3 Consanguíneos e afins tornam-se “família”	
II- TESSITURA DAS FORMAS DE TRATAMENTO NAS RELAÇÕES FAMILIARES.....	31
2.1 “Você” na família estendida: colégios católicos	
2.2 “Você” na família estendida: escolas públicas e privadas de São Paulo	
2.3 “Você” na família estendida: a grande São Paulo	
2.4 “Você” na família estendida: as ETECs	
2.5 A trama dos pronomes de tratamento em São Paulo	
III- TESSITURA DAS FORMAS DE TRATAMENTO NAS RELAÇÕES NÃO FAMILIARES.....	51
3.1 “Você” nos colégios católicos de São Paulo	
3.2 “Você” em escolas particulares e estaduais paulistas	

- 3.3 “Você” no ambiente escolar da grande São Paulo
- 3.4 A trama dos tratamentos em ambiente escolar
- 3.5 “Você” para além da escola
- 3.6 A trama dos tratamentos para além da escola

IV- E O VOCATIVO “TIO” VAI A...71

- 4.1 Evocando o mestre: de professor a tio e outras formas mais
- 4.2 Tecendo a história do “tio”: ao mestre com intimidade

V- OUTRAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS.....83

- 5.1. Agradecimentos e respostas a agradecimentos
- 5.2. Abordagens em diferentes situações interacionais
 - 5.2.2. Abordagens em situação de troca
 - 5.2.3. Abordagens de desconhecidos em diferentes ambientes
 - 5.2.4. Abordagens de desconhecidos em feiras e mercado

REFERÊNCIAS117

ANEXOS129

APÊNDICE135

CAPÍTULO I

PUXANDO OS FIOS DAS FORMAS DE TRATAMENTO

Os pronomes de tratamento, quando observados nas diversas situações do cotidiano, são reveladores da natureza das relações que se estabelecem entre as pessoas. Além de revelarem aspectos sociais, como os jogos de poder e de solidariedade (BROWN e GILMAN, 1960), de integração e marginalização de grupos (ELIAS e SCOTSON, 2000), expõem os arranjos e as composições familiares (FACO e MELCHIORI, 2009), fazendo emergir as diferentes redes sociais (MILROY, 1980) que constituem a trama de uma sociedade tão compósita como a brasileira.

Dentro do arcabouço teórico elaborado por Brown e Gilman (1960), a dinâmica das relações humanas envolve atos que simbolizam o poder sustentado pela distância e assimetria ou falta de reciprocidade e, na extremidade oposta, atos que representam a solidariedade regida pela igualdade, intimidade e reciprocidade. A partir das formas de tratamento da língua alemã em que o pronome *du* é empregado entre amigos e familiares em situações de

informalidade e que o pronome *Sie* é acionado para a comunicação com uma pessoa que não compartilha os mesmos atributos, os autores demonstram que a escolha do tratamento a ser dado ao interlocutor é motivada pela posição dos falantes nas dimensões de poder ou de solidariedade que regem a relação entre ambos.

Em termos gerais, a dimensão do poder explica a regra da não-reciprocidade $T-V^1$ entre pessoas que não pertencem à mesma esfera de poder estabelecido por diferentes fatores sociais (idade, gênero, origem, profissão, poder aquisitivo). Nas dinâmicas em que prevalece a noção de poder – “o superior diz *T* e recebe *V*” (p. 255) – aquele que ocupa posição superior é tratado com o pronome *V* que representa simbolicamente a noção de distância, reverência e formalidade. Por esse viés, o tratamento é orientado pelas relações assimétricas (*V* de inferior para superior/ *T* superior para inferior).

Nas dinâmicas regidas pela noção da solidariedade, não há diferenças nas formas de tratamento: dá-se *V* e recebe-se *V* (ou dá-se *T* e recebe-se *T*). Há que se ressaltar que esse tratamento igualitário que implica em condescendência e intimidade pode se revestir da noção de poder. É que nas relações de solidariedade *T* é usado entre iguais e intimamente solidários ao passo que *V* é adotado entre iguais, porém distantes.

A expansão das relações simétricas de solidariedade é uma prática que vem ganhando espaço desde a Revolução Francesa. Os autores assinalam que discursos parlamentares em 1793 condenavam o uso de *V* e Robespierre se dirigia ao Presidente da Assembleia usando *T*, contra a etiqueta da alta sociedade do antigo regime que adotava *V*²:

.....

- 1 Embora as reflexões surjam a partir do alemão, os autores adotam as formas *T* e *V* originárias do latim *Tu* e *Vos*.
- 2 Apesar da expansão da dimensão da solidariedade nas línguas europeias com crescimento do *T* recíproco, há ainda uma espécie de resíduo da relação de poder evidenciada na necessidade da autorização daquele que ocupa uma

“The nonreciprocal power semantic is associated with a relatively static society in which power is distributed by birthright and is not subject to much redistribution. (BROWN e GILMAN, 1960:264).

Apesar do questionamento do uso de \mathcal{V} a partir da Revolução Francesa, somente com o pós-Guerra é que o pronome \mathcal{T} representando a dimensão da solidariedade ganhou maior adesão por traduzir a ideia de compartilhamento de tarefas e destinos comuns, indicando uma maior proximidade entre os interlocutores. A motivação para a expansão da dimensão da solidariedade estaria, segundo os autores, na mobilidade social e na ideologia igualitária.

Com efeito, nas sociedades contemporâneas em que as relações tendem a ser mais igualitárias a forma \mathcal{T} de solidariedade se estende a contextos em que operavam fatores de distanciamento, formalidade e poder hierárquico. Essas relações mais igualitárias ou informais, observadas entre falantes do inglês americano no uso do apelido e do primeiro nome para evocar o interlocutor, são motivadas, na visão de Chaika (1982), pela cultura global pautada no comportamento *casual* e na eterna jovialidade.

É preciso lembrar que, não obstante essa mudança na direção da solidariedade tenha atingido muitos subsistemas familiares (como, por exemplo, marido-mulher, pai-filho que se tratavam por \mathcal{V} recíproco), não se pode tomá-la como generalizante. Em outras palavras, para construir um quadro amplificado dos usos de \mathcal{T} e \mathcal{V} é preciso superar as noções de poder e de solidariedade³ (quanto

.....
 posição superior (o mais velho, o mais rico, o mais titulado, o patrão etc.) para instaurar a relação de solidariedade. Na falta da licença, se mantém a relação de poder com os pronomes correspondentes. Na França perdura a diferença entre *Tu* e *Vous*; na Itália entre *Tu* e *Lei* (substituição de *Voi*) e na Espanha entre *Tu* e *Usted*.

- 3 A partir desse momento, tomamos o termo “solidariedade” com o significado de reciprocidade, intimidade, informalidade e proximidade, sem estabelecer o contraste com a dimensão do poder.

mais em uma sociedade com grandes desigualdades sociais como a brasileira) e avançar na análise mais absorvente da estrutura social e das funções sociais para recuperar o significado social e expressivo dessas formas pronominais alocutivas informado pela cultura (LYONS, 1982).

A mudança nas relações simétricas que envolvem reciprocidade na forma de tratamento ($\mathcal{V}-\mathcal{V} \rightarrow \mathcal{T}-\mathcal{T}$) e nas relações assimétricas com a dilatação da dimensão de solidariedade ressaltando valores como igualdade e intimidade ($\mathcal{V} \rightarrow \mathcal{T}$) (BROWN e GILMAN, 1960) também tem seus efeitos linguísticos no português do Brasil, evidenciados na troca de pronome de tratamento “senhor” – expressão da categoria \mathcal{V} , para o pronome “você”, tipificando a categoria \mathcal{T} , como assinala Biderman (1972). Entretanto, convém lembrar que uma comunidade linguística pode ser considerada uma espécie de *continuum*, de tal forma que nas extremidades se acham os pronomes conservador e inovador e no meio alternâncias que são condicionadas pelo contexto (ambiente, situação e evento) (BAMBER, 1975).

Essa variação (e a mudança) é, portanto, condicionada por diferentes situações de comunicação. No ambiente universitário a informalidade atinge os diferentes pares (professor-aluno, professor-professor, professor-funcionário, professor-dirigente e vice-versa), o que poderia ser entendido como “reflexo da própria estrutura universitária em que todas as posições hierárquicas são provisórias” (MENDES, 1978:137). Entretanto, em análise das formas de tratamento nas intervenções em mesas redondas e debates no Congresso Universitário ocorrido na UFMG em 1995, a autora apontou a prevalência do uso “você” (121/171 formas de tratamento no singular). Tal resultado levou a autora a associar esse pronome a mudanças comportamentais que vão na direção da informalidade, conclusão que se aproxima à de Chaika (1982) para o contexto americano.

Essa interpretação tem sido a tônica de outros trabalhos referentes ao Português do Brasil. Em estudo realizado a partir de entrevista com 30 pessoas nascidas no Rio de Janeiro investigou-se o uso de “você” para interlocutores pertencentes a três grupos diferentes: a relação de parentesco (pais, sogros), relação de subordinação e poder (chefe, empregada doméstica, porteiro e autoridades) e relação professor/aluno. Na relação com o chefe e com uma autoridade prevalece o uso de “senhor”; na relação professor/aluno a escolha do pronome depende da situação, da faixa etária e do estilo do professor, e nos demais casos predomina o uso do pronome “você”. A expansão de “você” é justificada pela sua associação com intimidade, familiaridade, amizade, jovialidade e informalidade (SILVA, 2010).

Com efeito, diferentes pesquisas empíricas têm mostrado o desuso do pronome “senhor” nas relações solidárias e na díade pai-filho como corolário de mudanças comportamentais, sendo substituído pelo pronome “tu” em Belém, com 49,13% (LEAL e SOARES, 1993), ou pelo pronome “você” com 54% no Rio de Janeiro (SILVA 2010) e em Belo Horizonte, cidade em que “você” alcança expressivos 92% (RAMOS, 2011).

Visando a análise de possível mudança linguística em tempo aparente, a pesquisa realizada em Belo Horizonte levou em conta a data de nascimento dos informantes dentro da faixa de anos 1939-1989. Ramos observou a entrada do pronome “você” no tratamento aos pais a partir de 1959, com crescimento constante até atingir o índice de 92%. A diferença percentual encontrada entre este estudo e os outros dois poderia ser indicativa de comportamentos linguísticos regionais. Entretanto, diferentemente das pesquisas realizadas em Belém e no Rio de Janeiro, o público alvo dos testes aplicados por Ramos em Belo Horizonte tem nível superior, sugerindo que fatores sociais – como escolaridade – pressionam a mudança linguística do pronome de tratamento. Aliado ao fator escolaridade, a autora

sublinha que o decréscimo do uso de “senhor” também tem por vetor o surgimento de novos valores comportamentais, como a crescente perda do prestígio social da idade: a reavaliação social do item “senhor” alterou o seu sentido, que de respeito passou a marcador de diferença de idade. Como corolário, o uso da forma de tratamento “senhor” passou a ficar cada vez mais distante das relações pessoais dando margem a expressões que evocam a tradição católica “Senhor está no céu!” ou a sociedade patriarcal “Senhor é de escravos!” (Nascentes, 1949-1950).

Testemunho dessas mudanças nas formas de tratamento é dado por Nascentes (1949-1950) que assinalava a redução do uso de “senhor(a)” na díade filho-pai a situações de austeridade visto que “os pais modernos rejeitam a *Senhoria*” (p.61). Já os tios e os demais parentes eram tratados por “senhor”, a não ser que interferisse o fator idade que acionaria “você”. Ampliando o quadro das relações sociais, Nascentes acentuava o uso de “senhor” entre iguais ou de inferior para superior. Na direção superior-inferior, o tratamento “senhor” era usado “para repreender, para marcar distância, evitar que tome confiança” (p.63). Além dessa tonalidade estilística, “senhor” marcava a distância social, na medida em que “O superior educado não trata por você os seus subordinados, principalmente sendo estas pessoas instruídas, com curso ginasial, com curso universitário” (p.63).

Entretanto, essas mudanças devem ser relativizadas. Afinal, se a família patriarcal deixou de ser um grupo corporado e um sistema “absorvente” à medida em que instituições políticas e sociais ganhavam musculatura, ela permaneceu como modelo de autoridade (SARTI, 1992). Com efeito, apesar da relativização da figura do pai como líder do grupo, o qual passou a ser tratado com maior cordialidade e intimidade expressas pelo pronome “você”, há rîncões no Brasil em que a submissão da mulher ao marido, o seu papel na direção da casa e a solidariedade interfamiliar são sinais

da preservação da organização familiar patriarcal, alimentada pela imigração de elementos (italianos, sírios) informados na mesma prática social (CÂNDIDO, 1951) e pela migração de nordestinos herdeiros diretos do sistema patriarcal, reforçando o tecido social de reações sociais autoritárias.

Esses antagonismos são colhidos pelos pronomes de tratamento usados na cidade paulistana e no seu entorno, espaços acolhedores dessas massas. É nesse ambiente multifacetado que nos inserimos com o propósito de obter instantâneos sobre os movimentos comuns e antagônicos do emprego das formas de tratamento. Para tanto, envolvi os alunos de graduação na coleta e na análise dos dados desde 2006. Nos primeiros trabalhos focou-se a família nuclear; a partir de 2016 o enfoque foi a família estendida e o ambiente escolar para compor um painel mais amplo que pudesse ser mais revelador do comportamento linguístico e social dos jovens paulistas e paulistanos.

1.1. A TRAMA COM FIOS MAIS ESPAÇADOS

Em uma das primeiras turmas da disciplina Introdução aos Estudos de Língua Portuguesa em que adotei o projeto de pesquisa como forma de avaliação dos alunos, propus como tema o emprego de pronomes de tratamento em São Paulo. Um dos grupos formado por cinco integrantes (LINS et alii, 2006) aplicou teste a alunos de escolas estaduais em três bairros da zona leste de São Paulo: Tatuapé, Penha e São Miguel Paulista. O teste aplicado em abril de 2006 visava saber a forma como os filhos tratavam os pais. De um conjunto de 382 dados, os alunos identificaram 74 ocorrências de “você” (19,37%), assim distribuídos: Tatuapé (42/114), Penha (22/136) e São Miguel Paulista (10/132).

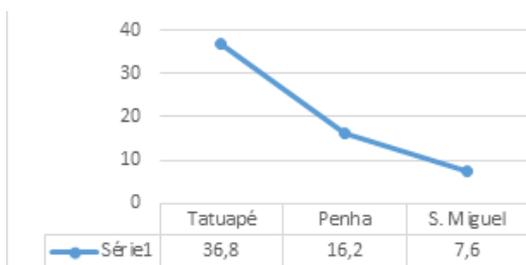


Gráfico 1: “Você” na interlocação com os pais em três bairros da zona leste

Esses resultados mostram que quanto mais próximo do centro mais se emprega o pronome “você”. Aparentemente o pronome inovador na relação filho-pai irradia do centro para a periferia. Dentro do arcabouço teórico da sociolinguística laboviana, procurou-se descrever o quadro de variação a partir de fatores condicionantes como gênero, escolaridade e faixa etária.

Para analisar possível mudança em tempo aparente, os informantes foram divididos em quatro faixas etárias. Nenhum dos bairros apresentou o uso de “você” na interlocação aos pais na quarta faixa etária (maiores de 55 anos). O pronome “você” foi acionado pelos mais jovens, o que sugere uma mudança em tempo aparente. No Tatuapé tal processo parece ter iniciado há mais tempo pois já se manifestava na terceira faixa etária (36-55 anos), o que não ocorreu nos outros bairros. Na Penha também foi mais frequente entre os mais jovens na primeira faixa etária, mas em S. Miguel Paulista foi na 2ª. faixa etária que os índices percentuais se mostraram mais altos.

Tabela 1: Faixa etária no uso de “você” na interlocução com os pais

	Tatuapé		Penha		S. Miguel	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
até 19	14/16	87,5%	15/33	45,45%	4/24	16,66%
20-35	22/60	36,67%	7/51	13,73%	6/24	25,0%
36-55	6/28	21,43%	0/0	_____	0/0	_____
Mais de 56	0/22	_____	0/16	_____	0/10	_____

O fator escolaridade também favoreceu o emprego de “você” e mostrou comportamentos diferentes entre os bairros. No Tatuapé e em S. Miguel o pronome “você” não foi usado por aqueles que tinham apenas formação no ensino fundamental. Nesses dois bairros são os informantes com curso superior que foram responsáveis pelo empuxo da difusão da mudança. Entretanto, o mesmo não ocorreu com a Penha. Embora ensanduichado pelos outros dois bairros ali são os informantes de EF e de EM que difundiram o uso de “você”, mas não os de curso superior.

Tabela 2: Nível da escolaridade no uso de “você” na interlocução com os pais

	Tatuapé		Penha		S. Miguel	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
EF	0/20	_____	6/32	18,75%	0/55	_____
EM	26/68	38,24%	15/71	21,13%	4/43	9,3%
Superior	16/26	61,54%	1/33	3,03%	6/24	25,0%

É bastante plausível que os penhistas com EF e EM desenvolvessem suas atividades de estudo e trabalho no bairro do Tatuapé e tivessem contato com falantes que adotavam “você” no tratamento aos pais. Há que se fazer um estudo de cunho mais

sociológico para conhecer suas práticas sociais a fim de avaliar o seu peso no comportamento linguístico diferente dos demais bairros.

A análise do gênero dos informantes mostrou que os meninos carregavam a inovação no Tatuapé, pois, entre eles, os valores do uso de “você” foram bem mais expressivos do que os das meninas. Entretanto, os dois outros bairros não se comportaram da mesma maneira. Em São Miguel Paulista não se registraram diferenças, quanto ao fator gênero, no comportamento linguístico relativo às formas de tratamento dadas aos pais. Todavia na Penha, diferentemente do que ocorreu no Tatuapé, é a menina que fez movimentar o pêndulo para o uso de “você”. Aqui também, o estudo sociológico sobre suas práticas sociais poderá ajudar a compreender o quadro linguístico do bairro do meio.

Tabela 3: O peso do gênero no uso de “você” na interlocução com os pais

	Tatuapé		Penha		S. Miguel	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
Masculino	22/46	47,83%	9 /83	10,84%	4/56	7,14%
Feminino	20/68	29,41%	13/53	24,53%	6/76	7,89%

Esse trabalho de graduação foi um disparador para o estudo das formas de tratamento em diferentes pontos da cidade paulistana e em seu entorno. Os alunos de graduação voltaram às suas escolas de origem para a aplicação dos testes, mas, infelizmente, não surgiu nenhum trabalho sobre o bairro da Penha para entendermos melhor os fatores que explicam seu comportamento linguístico. Os trabalhos que focaram a forma de tratamento na disciplina de Introdução aos Estudos Linguísticos do Português no curso de graduação da USP nos anos seguintes tomaram como questionamento a redução ao grupo nuclear (filhos-pais), propondo um estudo mais abrangente, visando a analisar o comportamento linguístico nas famílias estendida e ampliada, além do ambiente escolar.

1.2 AMPLIANDO A PESQUISA: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E A BASE DE DADOS

Os trabalhos sobre a temática dos pronomes de tratamento que apontaram o crescimento da dimensão da solidariedade para as gerações atuais restringiram a análise à família nuclear, focando nas formas de abordagem aos pais. Fazia-se necessário averiguar o comportamento linguístico na interlocução com os pais, mas também com os avós e os tios. Em outras palavras, era necessário investigar as formas de tratamento em diferentes esferas das vivências dos alunos.

Para compor um quadro mais amplo e acompanhar esse movimento, elaborei um questionário padronizado com perguntas fechadas, ou seja, indutoras de respostas propostas nas alternativas (uso dos pronomes “você”, “senhor” e “tu”), com o propósito de analisar as formas de tratamento usadas pelos alunos nos ambientes familiar e escolar. A aplicação de questionário com perguntas que preveem respostas limitadas às alternativas apresentadas é um método que apresenta algumas desvantagens por criar uma situação artificial, sem espontaneidade. Uma das desvantagens é a pressuposição de que a pergunta não tem leituras diferentes entre os alunos. Por exemplo, em uma questão que recaía nas pessoas a quem chamava de “tio”, havia uma alternativa com a expressão “irmão de seu pai/de sua mãe”. Não se sabe se o aluno tomou o verbo “chamar” com o significado de interpelar ou de referenciar. Uma outra desvantagem do emprego de perguntas fechadas é que impede que o entrevistado possa se expressar melhor, indicando situações de comunicação em que empregaria ou deixaria de empregar determinado pronome. Esse método impede o acesso a contextos situacionais como “interpele meu pai usando você quando tenho amigos ao meu redor”.

Mas apresenta vantagens também. Rapidez e praticidade são algumas delas. Os questionários foram entregues aos professores que os aplicaram no momento da aula em que acharam mais oportuno sem alterar o rendimento escolar dos alunos. Embora o questionário fosse longo, a tarefa maior do aluno era ler, interpretar e marcar a(s) alternativa(s) escolhida(s). Não havia imposição da escrita, evitando a preguiça ou o pavor de ser avaliado por aquilo que haviam escrito. Uma outra vantagem é que esse tipo de questionário pode ser aplicado a um grande número de pessoas ao mesmo tempo. A possibilidade de alcançar um universo de pessoas bem significativo e diversificado norteou a escolha do método de aplicação dos testes.

Os trabalhos empíricos realizados sobre o uso do pronome de tratamento no Brasil em geral têm usado como informantes estudantes universitários ou do âmbito de pessoas que têm um trânsito na universidade. Os resultados apontam uma mudança praticamente acabada em favor do pronome que traduz a dimensão da solidariedade. Além disso, em geral, têm recaído na relação pais-filhos, ou seja, na família nuclear. Entretanto, vários trabalhos na área da psicologia e das Ciências Sociais têm mostrado que a configuração familiar também foi alvo de mudança no mundo ocidental, daí a necessidade de ampliar o espectro de pessoas com as quais os alunos estão em contato em seu dia a dia. Por esse motivo, adotou-se para o ambiente familiar a perspectiva de família estendida (ver o próximo item), de modo que as perguntas recaíam sobre a interpelação a pais, avós e tios; para o ambiente escolar, focou-se nas figuras do professor, diretor e porteiro/segurança. Por fim, foram inseridas questões sobre a mãe do amigo e sobre a vizinha, figuras que fazem parte do convívio dos alunos.

O questionário era composto de questões alternativas sobre o uso dos pronomes “você, “senhor” e “tu” com entes da família ampliada (pais, avós, tios, mãe de amigo e vizinha) e com membros do ambiente escolar (professor, diretor e porteiro/segurança). Uma

segunda questão solicitava aos alunos que indicassem a forma de tratamento adotada por seus pais para os seus avós, ou seja: como suas mães tratavam os pais delas e como seus pais tratavam os pais deles. Uma terceira questão focava na figura do “tio”. Os alunos deveriam assinalar os indivíduos que eles referenciavam por “tio”. As alternativas eram: “o pai de seu amigo”; “o amigo de seu pai; “o vizinho”; “o porteiro”; “o irmão do seu pai/da sua mãe” e “o diretor”. Uma quarta questão pedia que os alunos indicassem o grau de formação de seus pais.

O questionário continha uma questão aberta sobre a opinião dos alunos quanto ao uso de “tio” como tratamento voltado aos professores. Todos os questionários foram aplicados pedindo que os alunos NÃO se identificassem.

Um segundo teste foi elaborado para ser aplicado nas escolas. Além das perguntas fechadas, tal como no teste acima descrito, propusemos perguntas abertas para determinadas situações. Os alunos deveriam registrar como se referiam à mãe, à professora e ao porteiro em diferentes situações (Anexo 2).

Foram inúmeras as escolas em que os dois testes foram aplicados, na cidade de São Paulo, no entorno e no interior do Estado. Para o relato desse estudo realizado pelos alunos de graduação, me atenho a alguns deles, fixando-me na cidade paulistana e no seu entorno. Puxando os fios de um e outro trabalho vou construindo a trama do tratamento dado ao interpelado, mantendo em anonimato também as escolas onde foram aplicados os testes. Para analisar os resultados, foi necessário passar em revista o conceito de família.

1.3 CONSANGUÍNEOS E AFINS TORNAM-SE “FAMÍLIA”

Estudos em diferentes áreas das ciências têm apontado mudança na estrutura, na organização e nos padrões familiares motivada por transformações sociais e econômicas. Em pesquisa realizada pelo viés antropológico sobre a configuração familiar em comunidades londrinas, Firth et alii (1970), após extenso levantamento de genealogias e constituição de um banco de memórias constituído a partir de entrevistas, compuseram uma plataforma sociocultural para a compreensão da percepção de parentesco por esses grupos. Os autores observaram que em comunidades formadas a partir do processo de industrialização e mobilidade ocupacional a percepção da família se pautava mais pelas relações sociais do que pelo referente biológico.

Na mesma direção caminham os estudos na área da psicologia sobre a composição familiar que se pautam no modelo bioecológico de Bronfenbrenner (1994, apud FACO e MELCHIORI, 2009) que enreda o indivíduo em relações bidirecionais com vários sistemas. Esse quadrante relativiza o fator consanguinidade na composição familiar (e o sistema legal que a rege) e dá maior importância às afinidades entendidas como afetividade e intimidade (HODKIN et al., 1996) e à rede de relações, levando Petzold (1996) a conceituar família como uma rede de interações complexa e dinâmica que envolve, além dos laços de consanguinidade, aspectos cognitivos, sociais, afetivos e culturais.

Dentro dessa ótica, a constituição da família não se reduz aos membros nucleares (marido-esposa-prole), estereótipo normalmente atribuído à família idealizada. Há várias combinações possíveis, inclusive o de famílias monoparentais, o que impede o estabelecimento de uma configuração normalizada. Apesar disso, é farta a literatura que remete à importância da figura da família

estendida, caracterizando-a como o grupo social que consiste dos parentes mais próximos, expandindo os laços horizontal e verticalmente para acrescentar elementos colaterais ou de outras gerações. (FROST e HOEBEL, 2006: 447)

Trazendo a lente para a antropologia, a família estendida aproxima-se da família unilinear complexa que se constitui de uma junção de famílias nucleares (chamadas aqui de natais-conjugais) independentes que se organizam ao redor da figura do pai – chefe da família – em um mesmo espaço físico. Essa configuração tão comum em várias sociedades até o século XIX não foi totalmente desmantelada entre as camadas médias-baixas brasileiras que constroem casas para os filhos em “puxadinhos” no quintal. De qualquer maneira, o reconhecimento da família estendida não exige o compartilhamento do mesmo espaço geográfico.

A noção de família estendida foi incorporada pelo Estatuto da Criança e do Adolescente⁴ que a define como “aquela que se estende para além da unidade pais e filhos ou unidade do casal, formada por parentes próximos com os quais a criança ou adolescente convive e mantém vínculos de afinidade e afetividade”. Entretanto, os vínculos de afinidade podem envolver pessoas que não se encaixam entre os elementos consanguíneos, podendo atingir os afins.

Analisada pela ótica do vínculo de afinidade e de afetividade, família envolve uma rede social, um sistema composto por pessoas que dão suporte ao núcleo familiar, oferecendo apoio emocional (afeição, aprovação e preocupação com o outro) e instrumental (ajuda financeira, compartilhamento de responsabilidades e trânsito de saberes, como informação e orientação). A construção dessas redes sociais é recurso de sobrevivência disseminado principalmente entre “os pobres urbanos” (SARTI, 1992). São estruturas solidárias constituídas a partir de valores comuns entre indivíduos dentro e fora da família com diferentes graus de conexão, sustentando

.....

4 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm

um padrão de sociabilidade que se traduz no reconhecimento de mútuas responsabilidades (FONSECA, 2002). Apesar de se tratar de relações duradouras, não são fixas, pois as pessoas que estruturam a rede social de apoio bem como as suas funções mudam a depender do contexto sócio-cultural e histórico. Alguns elementos podem ser excluídos e outros incorporados, dependendo do “estágio do desenvolvimento do indivíduo e da família enquanto grupo” (DESSEN e BRAZ, 2000:223).

Essa rede pode ser constituída de membros da família estendida (avós, tios, primos) e ampliada com elementos extrafamiliares como amigos, companheiros, vizinhos e profissionais. Portanto, além dos elementos que conformam a “casa”, outros espaços sociais exercem importante influência no desenvolvimento da criança, na manutenção do equilíbrio e da dinâmica familiar (DESSEN e BRAZ, 2000).

Como as várias composições familiares envolvem diferentes combinações, é necessário dar ouvidos às narrativas de seus membros para alcançar a sua percepção sobre quem e o que os agrega. Para captar a percepção que os jovens brasileiros têm sobre família, Dauster (1988) tomou como recorte o universo social de camadas médias urbanas, entrevistando moradoras da zona sul da cidade do Rio de Janeiro. Observou que, ao falar de família, as informantes usavam a terminologia relativa ao parentesco (avós, pais, irmão, filhos, tios) apontando uma fronteira fluida entre parente e família. Por esse prisma, o sangue, metáfora dos vínculos familiares no domínio biológico, é um dos fios que ajuda na construção conceitual do tecido familiar, tanto é que uma das informantes de Dauster afirmou:

Parentes são laços sanguíneos, nada mais do que isso. Mas quando encontro meus primos com os quais eu não tenho a menor convivência, apesar de termos vidas totalmente

diferentes e quase nunca conversarmos, existe um reconhecimento até físico, porque temos semelhanças. Meu olho é igualzinho ao olho dos meus primos. Existe, então, quando a gente se olha é quase como se eu visse um pedaço meu no outro. Existe, então, uma coisa muito forte. Tem um reconhecimento que não está baseado em nenhum discurso, em nenhuma relação vivida, em nenhuma prática efetiva. Mas tem uma cumplicidade – nós somos do mesmo sangue. (DAUSTER, 1988: 111)

Depreende-se desse depoimento que o sangue faculta a identificação de traços físicos e de caracteres culturais e morais comuns que gera o sentimento de cumplicidade que, por sua vez, sustenta as relações sociais, a face afetiva da família⁵.

Em outra pesquisa voltada para apreender a percepção dos arranjos familiares por jovens de diferentes realidades socioculturais, Facó e Melchiori (2009) investigaram, por meio de perguntas abertas e fechadas, adolescentes das zonas rural e urbana de uma cidade do interior de São Paulo. Na opinião dos jovens entrevistados, a função primordial da família está no suporte emocional/afetivo. Entretanto, apesar de o conceito subjetivo expresso pelos adolescentes perfilar a família estendida, eles foram reticentes a ela, reconhecendo como família o arranjo nuclear, reflexo da naturalização de um modelo hierarquizado entre os seus membros. Assim, apesar de um discurso que contesta esse esquema e valoriza a simetria, a solidariedade e afetividade das relações, a visão mais conservadora e tradicional da família mostra que ainda estamos presos aos padrões culturais que modelam as relações assimétricas.

.....
5 A compreensão da família tomando por enfoque as relações sociais deriva da mudança histórica na forma de pensar a criança. A partir do momento em que se passou a valorizar as relações afetivas em relação à criança e a igualdade da prole, reconhecendo-lhe um lugar na organização familiar, essas atitudes e esses valores relativos à criança passaram a estruturar o modelo familiar contemporâneo (ARIÈS, 1978).

CAPÍTULO II

TESSITURA DAS FORMAS DE TRATAMENTO NAS RELAÇÕES FAMILIARES

2.1. VOCÊ” NA FAMÍLIA ESTENDIDA: COLÉGIOS CATÓLICOS

Um modo interessante de guiar a análise dos dados é criar um quadro que apresente a configuração da mudança praticamente acabada do avanço da dimensão pronominal de solidariedade tal qual descrito por Brown e Gilman (1960) para, em seguida, trazer as informações que mostram movimentos comuns e antagônicos sobre as formas pronominais usadas no espaço familiar. Para tanto, parte-se com a análise dos dados de alunos de dois colégios católicos da zona sul de São Paulo, uma no Morumbi, CAT-M⁶, e outra no Brooklin, CAT-B⁷.

.....
6 CAT-M, colégio católico localizado no bairro do Morumbi.

7 CAT-B, colégio católico localizado no bairro do Brooklin.

Nos dois colégios tomados como parâmetro, a mudança nas formas de tratamento na esfera da família estendida foi praticamente terminada.

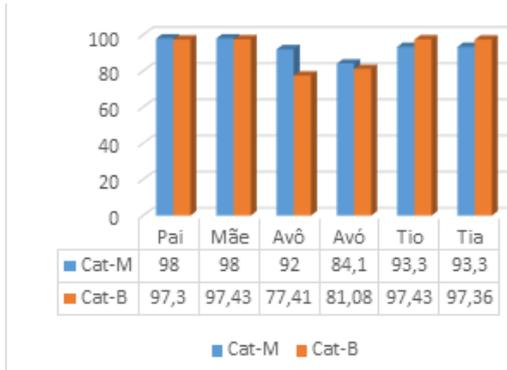


Gráfico 2: “Você” em colégios católicos paulistas

(Adaptado de Santos et alii; 2016 e Correa et alii, 2016)

Nos dois colégios católicos o pronome “você” é altamente produtivo para todos os entes familiares, atingindo índices próximos aos 100% na relação com os pais. O tratamento “você” dado aos tios também é bastante expressivo, oscilando entre 93% (CAT-M) e 97% (CAT-B). Esse pronome também é usado na relação com os avoengos, embora esteja alguns pontos percentuais mais baixo sugerindo que, embora a relação vertical retenha o avanço de “você” no tratamento, o seu emprego se mostra quase consolidado também na relação netos-avós.

Nesses dois colégios o gênero não é fator condicionante da escolha do pronome de tratamento, ainda que em CAT-M a figura da avó contenha o avanço da forma inovadora “você”.

Quanto à formação dos pais, a grande maioria tem curso superior, como mostra o quadro abaixo:

Quadro 1: Escolaridade dos pais por tipo de colégio

		EF	EM	Superior
CAT-M	Pai	2	3	40
	Mãe	1	3	41
CAT-B	Pai	2	15	143
	Mãe	1	20	138

(Adaptado de Santos et alii; 2016 e Correa et alii, 2016)

Tal qual o trabalho que se tomou como ponto de partida (LINS et alii 2006), a escolaridade é o fator preponderante para explicar o avanço de “você”. No caso em tela o alto nível de instrução dos pais deve ser um dos fatores que explica o altíssimo índice de uso de “você” como forma de tratamento por informantes dessas escolas.

Para a análise do peso da escolaridade do informante na escolha do pronome de tratamento “você”, tomamos por amostragem os dados do CAT-B:

Tabela 4: Faixas de escolaridade X família estendida

	Pai	Mãe	Avô	Avó	Tio	Tia
EF1	55/63	58/62	35/59	38/59	55/61	57/61
	87,3%	93,5%	59,3%	64,4%	90,2%	93,4%
EF2	56/57	55/55	37/56	41/57	55/58	55/58
	98,2%	100%	66,1%	71,9%	94,8%	94,8%
EM	36/37	38/39	24/34	30/37	38/39	37/38
	97,3%	97,4%	70,6%	81,1%	97,4%	97,4%

(Adaptado de Santos et alii, 2016)

De um modo geral, os dados sugerem que, à medida em que os alunos ganham mais escolaridade, aumenta o índice de uso de “você”,

comprovando novamente que a escolaridade tem peso fundamental para o avanço desse pronome nas interlocuções familiares.

A questão sobre o tratamento dado pelos pais aos genitores deles também traz informação importante sobre a figura materna.

Tabela 5: Uso de “você” na relação pais-genitores

	Mãe-mãe	Mãe-pai	Pai-mãe	Pai-Pai	Mãe-sogra	Pai-sogra
CAT-B	21/32 65,62%	17/24 70,83%	18/33 54,54%	17/24 70,83%	10/31 32,25%	9/31 29,03%
CAT-M	30/40 75,0%	26/32 81,25%	16/40 40,0%	22/40 55,0%	19/33 57,57%	19/38 50,0%

(Adaptado de Santos et alii; 2016 e Correa et alii, 2016)

Em ambos os colégios o pai parece reter o avanço de “você” na relação pai-mãe. Na interlocução com a mãe, a filha, mais do que o filho, dá maior proeminência ao uso de “você”. Compare Mãe-mãe e Pai-mãe em CAT-B (65 e 54% respectivamente) e em CAT-M (75% e 40% respectivamente). Este comportamento se repete na interlocução com o pai no caso de CAT-M (81,25%). Quanto à interlocução com a sogra, os pais se comportam semelhantemente, com índices percentuais relativamente baixos. A diferença fica por conta dos colégios: em Cat-M o uso de “você” gira entre 50 e 57% e em Cat-B em torno dos 30%.

Os resultados referentes às duas gerações no mesmo fluxo temporal apontam índices percentuais bastante diferentes do uso do pronome “você” para os entes familiares, o que sinaliza uma clara mudança em tempo aparente.

2.2. “VOCÊ” NA FAMÍLIA ESTENDIDA: ESCOLAS PÚBLICAS E PRIVADAS DE SÃO PAULO

Para verificar se a natureza confessional do colégio pesa sobre o emprego do pronome “você”, comparamos os resultados de questionários aplicados a alunos do 9º. ano do Ensino Fundamental em dois colégios particulares de um mesmo bairro (Vila Leopoldina), um católico (CAT-L) e outro laico (PAR-G), (BARRETO et alii, 2016). Apesar de bastante semelhantes, os resultados apontam maior retenção de “senhor” para a figura avoenga.

Tabela 6: “Você” em colégio laico e confessional (católico e não-católico)

	Pai		Mãe		Avó		Tia	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
PAR-G⁸	58/60	96,7	56/60	93,3	40/60	66,7	56/56	100
CAT-L⁹	54/59	91,5	55/60	91,7	31/56	55,3	52/58	89,7
		(2tu)		(2tu)		(2tu)		(2tu)
PAR-D¹⁰	66/74	89,2	64/75	85,4	37/74	50,0	66/76	86,9
		(2 tu)		(1tu)		(1tu)		(3tu)
		(4 você/ senhor)		(3 você/ senhor)		(8 você/ senhor)		(2 você/ senhor)
		(1 você/ tu)		(1 você/ tu)				

(Adaptado de Barreto et alii, 2016)

-
- 8 PAR-G, colégio particular na Vila Leopoldina (BARRETO et alii, 2016).
- 9 CAT-L, colégio católico na Vila Leopoldina (BARRETO et alii, 2016).
- 10 PAR-D, colégio confessional não-católico em Perdizes. Nessa escola foram coletadas amostras dos testes aplicados a alunos do Ensino Fundamental (8º. e 9º. anos).

Os alunos dos três tipos de colégios se comportam da mesma maneira no que concerne à escolha de pronome de tratamento aos entes familiares. A diferença entre os colégios é apenas em termos de frequência.

Ressalte-se ainda o emprego de “tu” (duas ocorrências) por alunos do CAT-L para os entes familiares. Uma leitura provável dessa opção é a origem do aluno, o que não foi possível averiguar. Contudo, a análise das relações não-familiares mostrará que essa não parece ser a justificativa mais adequada, pois esse pronome não foi utilizado na interlocução com professor e porteiro, mas apenas para o diretor. No caso de PAR-D o pronome “tu” aparece para todos os entes familiares, mas para o pai há duas ocorrências e para a tia três. Ressalte-se ainda a oscilação entre “você” e “tu” para os pais e entre “você” e “senhor” marcada na tabela acima.

Para continuar na avaliação do peso do tipo de escola, acostamos os resultados da aplicação de testes em colégio laico no Sacomã (PAR-S), na zona sudeste da cidade e em escolas estaduais em Mirandópolis (PUB-M), na zona centro-sul da cidade, e no Capão Redondo (PUB-R), no extremo sul da cidade.

É nítida a diferença no trato aos familiares pelos alunos das diferentes escolas. Alunos de escola pública são resistentes à mudança e essa resistência é maior na periferia da cidade. Nos três ambientes escolares, a figura da “avó” retém a mudança, contrariamente à figura da “tia” que alavanca o uso de “você”, ainda que, na periferia, ocorra de forma bastante tímida. A diferença entre as duas figuras pode ser explicada pelos laços que fundam e consolidam biológica e afetivamente o grupo. O sangue, como metáfora do fator biológico, propicia que o indivíduo, graças à identificação de traços comuns, se reconheça parte de um todo. É na relação com a avó que o sangue se torna veículo da herança de atributos físicos e de valores socioculturais que regem a família. Com efeito, em estudo sobre famílias em camadas médias, Barros (1987) constrói

um modelo de avós da perspectiva deles em que trazem para si a responsabilidade pela continuidade da família. Afinal, a casa deles é um *locus* que integra e reforça os laços colaterais, tornando-se o espaço privilegiado da família extensa. Além disso, a dimensão avós-netos reforça o seu papel na perpetuação social. Esse modelo reforça a manutenção de padrões culturais a despeito das mudanças socioculturais da sociedade contemporânea, o que pode justificar o baixo rendimento do pronome inovador aos avós.

Tabela 7: “Você” em colégio laico e escola pública

	Pai	Mãe	Avô	Avó	Tio	Tia
PAR-S¹¹	33/38 86,8%	34/40 85,0%	24/35 68,5%	n/c ¹²	n/c	38/41 92,6%
PUB-B	37/67 56,7%	27/73 37,0%	n/c	5/69 7,24%	36/70 51,4%	n/c
PUB-C	26/57 45,6%	22/53 41,5%	n/c	9/50 18,0%	28/53 52,8%	n/c
PUB-T	28/57 49,1%	31/69 44,9%	n/c	11/66 16,6%	38/65 58,5%	n/c
PUB-M¹³	36/55 65,4%	41/61 67,2%	12/31 38,7%	n/c	n/c	46/61 75,4%
PUB-R¹⁴	28/60 46,7%	28/64 43,7%	7/62 11,3%	16/64 25,0%	42/66 63,7%	41/69 59,4%

(Adaptado de Figueiredo et alii, 2016; Toledo et alii, 2016 e Bastos et alii, 2016)

-
- 11 PAR-S, colégio particular no Sacomã (FIGUEIREDO et alii, 2016)
 - 12 Não foram coletados dados para a avó e o tio em PAR-S e PUB-M.
 - 13 PUB-M, escola pública em Mirandópolis (TOLEDO et alii, 2016).
 - 14 PUB-R, escola estadual em Capão Redondo (BASTOS et alii, 2016).

Nas escolas públicas PUB-B, PUB-T e PUB-C os testes foram aplicados a alunos do ensino Fundamental, o que pode justificar os índices mais baixos de “você”. Os alunos das escolas estaduais da Consolação (PUB-C), Bela Vista (PUB-T) e de Capão Redondo (PUB-R) usam majoritariamente a forma “Senhor” no trato com seus genitores. Há que se salientar que em PUB-R 43% dos pais são provenientes do Nordeste, 50,7 da região Sudeste e 5% da região Sul do país. Essa composição pode justificar, em parte, o comportamento linguístico mais conservador desses alunos. Ressalte-se que a figura da mãe entre alunos de PUB-B, também no bairro de Bela Vista, resiste ao emprego do pronome inovador “você”. Nas escolas em que foi analisada a figura da avó observa-se um baixíssimo rendimento do pronome inovador. Na escola do bairro da Bela Vista (PUB-B) o índice de “você” para a avó não chega a 8%. Já os tios são as figuras que mais são tratadas com o pronome inovador.

Há algumas ocorrências de “tu”: PUB-B (1tu = pai; 2 tu = mãe); PUB-C (2tu = tio); PUB-T (2tu= pai). Também se verificou oscilação entre “você” e “senhor”: PUB-B (1 você/senhor = pai e mãe); PUB-C (1 você/senhor = pai e mãe); PUB-T (1 você/senhor = pai e mãe). Por fim, há oscilação entre “tu” e “você” em PUB-T (uma ocorrência para a mãe).

Tabela 8: Uso de “Você” na relação pais a genitores (PUB-R)

	Mãe-mãe		Mãe-pai		Pai-mãe		Pai-Pai	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
PUB-R	8/62	12,9	8/63	12,7	4/59	6,8	8/64	12,5

(Adaptado de Bastos et alii, 2016)

Assim como em CAT-M (tabela 5), guardadas as diferenças numéricas, na escola pública do Capão Redondo (PUB-R) a relação pai-mãe desfavorece o uso de “você”. Essa semelhança entre

escolas e bairros que se acham socialmente polarizados faz emergir comportamentos respeitosos que expõem a autoridade da mãe que tem a função de manter a coesão do grupo familiar, como mostra SARTI (1994), ao discutir a divisão complementar de autoridades entre o homem e a mulher na família: “A autoridade feminina vincula-se à valorização da mãe, num universo simbólico onde a maternidade faz da mulher **mulher**” (SARTI, 1994, p.47). As tabelas 5 e 8 mostram que, em geral, na interlocução com a figura materna é mais forte a retenção do pronome “senhor(a)”.

No conjunto, os resultados obtidos nas respostas ao questionário são bastante interessantes, pois mostram que alunos de colégios particulares das mais variadas áreas da cidade promovem o avanço de “você” aos entes familiares em linha horizontal e vertical, com restrição à figura avoenga, retentora do tratamento mais conservador “senhor” em todas as escolas analisadas. No caso do colégio em área mais periférica da cidade (Sacomã) e nas escolas públicas, tanto aquela dentro do centro expandido (Mirandópolis) quanto aquela localizada no extremo sul da cidade, o que se verifica é que a figura do tio é importante para alavancar o uso de “você”. As figuras dos avós e dos tios compõem uma “relação pendular e inversa” (SARTI, 1994): os avós retêm o avanço de “você” e os tios fortalecem essa variante.

Os papéis atribuídos aos avós e aos tios remetem aos espaços conceituais da casa, em que há pessoas com mesmas afinidades e um nome a zelar, e a rua, lugar em constante mutação onde se movem pessoas indiferenciadas e desconhecidas (DA MATTA, 1985). Como categorias sociológicas, casa e rua opõem a noção de pessoa a indivíduo (cidadão), entidade niveladora e igualitária. A casa é uma espécie de lugar sagrado onde se busca proteção, solidariedade e companhia e fica sob a responsabilidade da mulher. Nas famílias pobres que sofreram desagregação do grupo, ou pela

morte de um dos cabeças ou por separação, a mãe/avó torna-se a figura aglutinadora dos demais entes (SARTI, 1994).

A rua implica o espaço das relações impessoais. O tio, assim como o pai, parece ser a figura chave que transita nesses espaços sociais e traz para dentro de casa o pronome “você”: o pronome usado na interlocução com o indivíduo invade o espaço da pessoa. Partindo da noção de sociedade relacional proposta por Da Matta, é possível pensar a figura do “tio” como o conectivo que interliga relações, que cinge arranjos e oposições, tal qual o fez Gilberto Freyre¹⁵ nos títulos de seus livros. Por essa ótica, a figura do “tio” funciona como a ponte entre casa e rua. Misturando as duas esferas conceituais, traz para a casa as formas de tratamento usadas na rua.

Nos testes com perguntas abertas, o uso de “senhor” também teve baixo índice de frequência. Nas duas situações de solicitação (o aluno deveria formular solicitação para a mãe levar o livro na escola e deixá-lo passar o final de semana fora), o emprego de “você” foi quase categórico. As exceções são exemplificadas abaixo:

1. Situação (Você esqueceu o livro. Então, liga para a sua mãe, pedindo a ela para trazê-lo. Como você falaria isso para ela?)

_ Mãe, esqueci o livro. A senhora pode me trazer?

_ Mãe, eu esqueci o livro em casa. A Senhora pode ir buscar?

.....
15 FREYRE, Gilberto. Casa-grande & Senzala. Rio de Janeiro: José Olympio, 1933.

FREYRE, Gilberto. Sobrados e Mocambos. São Paulo: Nacional, 1936.

2. Situação (Você quer passar o final de semana fora. Como você se dirige à sua mãe para convencê-la a deixar dormir fora?)

_ Mãe, a senhora me permite ir para a casa de meu amigo?

_ Mãe, a senhora deixaria eu ir?

_ Mãe, a senhora dexa (sic) eu dormir fora?

2.3. “VOCÊ” NA FAMÍLIA ESTENDIDA: A GRANDE SÃO PAULO

Para verificar a validade da leitura realizada a respeito do uso das formas de tratamento em São Paulo, replicamos a experiência na Grande São Paulo. Foram aplicados testes em um colégio católico (CAT-O) e em uma escola pública (PUB-O) de Osasco, município localizado na região metropolitana de São Paulo.

O colégio católico está localizado na região central do município, lugar de comércio e com benfeitorias, e a escola pública fica na periferia do município, mais propriamente no bairro Jardim D’Abril, uma área que apresenta as maiores precariedades em termos de benfeitorias, um lugar que abriga famílias pobres que construíram suas habitações perto de um córrego (PATROCÍNIO et alii, 2016).

As diferenças socioeconômicas são visíveis nas formas de tratamento selecionadas pelos alunos para a situação da relação familiar. Enquanto os alunos da CAT-O privilegiam “você” para todos os entes familiares, os alunos da PUB-O preferem o pronome conservador “senhor”. Entretanto, o pronome “você” vem ganhando mais espaço no tratamento com os pais do que a forma mais polida e respeitosa, evidenciando um afrouxamento da relação de hierarquia entre os mais velhos e os mais novos, e uma maior aproximação íntima entre tios e sobrinhos.

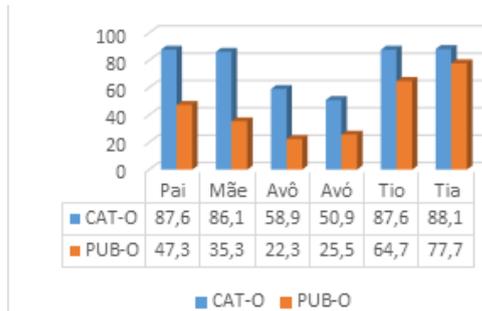


Gráfico 3: “Você” na interlocução a entes familiares

(adaptado de Patrocínio et alii, 2016)

Os resultados obtidos para o colégio católico em Osasco (CAT-O) são bastante próximos aos do colégio CAT-L apresentados no item anterior: o emprego de “você” na interlocução com pai, mãe e tios gira em torno dos 90%. A figura avoenga, como nos demais casos, é mais retentora de “senhor”. Mas o que surpreende é o baixíssimo uso de “você” na interlocução com os pais entre os alunos da escola pública de Osasco, cujos índices são semelhantes aos da periferia de São Paulo (PUB-R e PUB-P).

A figura da avó sempre vem no encalço da mudança no uso do pronome “você”. Uma das leituras possíveis é a diferença de idade entre avós e netos, distanciamento que faz desencadear o emprego de uma forma pronominal “antiquada” para expressar o respeito. Afinal, nos dias atuais é o pronome “você” que está intimamente ligado a intimidade, familiaridade, amizade, jovialidade e informalidade (SILVA, 2010). Entretanto, pesquisas na área da psicologia apontam que os avós desempenham papel preponderante na vida familiar. Além de, em muitos casos, assumirem a responsabilidade de cuidar e educar os netos, transmite aos pais experiências, valores e crenças sobre o desenvolvimento infantil, revelando-se um importante esteio para a família (BRITO-DIAS, 1994; FERREIRA, 1991 e DRESSEN

e BRAZ 2000). Como salientado no item anterior, os avós são mais do que tudo transmissores de uma herança cultural e talvez por esse motivo seja uma figura que funciona como uma barreira para as inovações comportamentais.

Entre a população pobre, o homem é o chefe da família. Como autoridade moral, o homem é responsável pela respeitabilidade familiar. A mulher é responsável pela casa, pela manutenção da unidade do grupo. Essas duas dimensões de autoridade, apesar de se complementarem, representam uma estrutura hierárquica: “a vulnerabilidade da mulher está em ter sua relação com o mundo externo mediada pelo homem, fragilizando-a em face desse mundo que, por sua vez, reproduz e reitera as diferenciações sexuais” (SARTI, 1994:48). A vulnerabilidade da mulher deve ser uma das razões pelas quais a forma de tratamento a ela é mais conservadora. O pronome “senhora” é uma estratégia para reproduzir sua autoridade na casa.

Dentre as figuras familiares, fica patente que a linha colateral alavanca o uso de você. Se no colégio católico (CAT-O), a forma alocutiva “você” alcança índices semelhantes na interlocução com os pais e com os tios, na escola pública (PUB-O) é com os parentes colaterais que o pronome inovador ganha em frequência de uso. Como elemento que conecta o universo familiar com o mundo da rua, a figura do “tio” favorece o empuxo do pronome “você”.

Quando se analisa a escolaridade dos alunos, percebe-se crescimento dos índices percentuais de “você” à medida em que se avança do EF para o EM. Isso acontece em vários colégios e escolas analisadas, tal como se verifica aqui em CAT-O. Entretanto, na escola pública de Osasco (PUB-O) o que ocorre é o contrário: à medida em que se avança nas séries escolares, o uso de “você” vai se diluindo na interlocução aos pais, tios e avós. Compare-se os gráficos 4 e 5 abaixo.

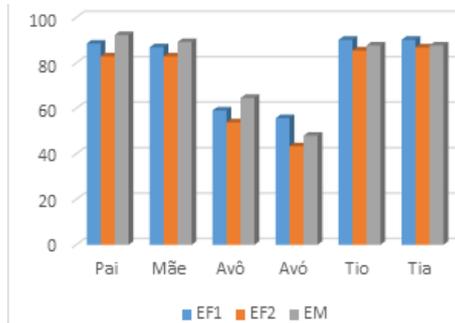


Gráfico 4: "Você" na interlocução aos familiares (CAT-O)

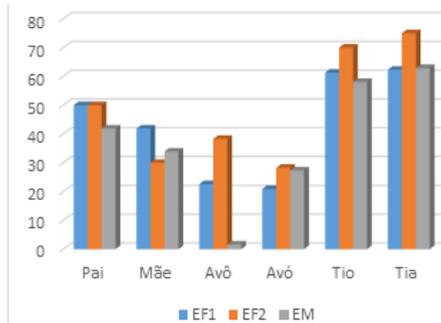


Gráfico 5: "Você" na interlocução aos familiares (PUB-O)

(adaptado de Patrocínio et alii, 2016)

Fica aberta a questão de por que no EM ocorre a reversão do avanço do emprego de "você" na interlocução aos membros familiares. Uma hipótese a ser avaliada, entre outras, é a inserção no mercado de trabalho. As novas práticas sociais provocariam não a consolidação de uma mudança que ocorre em outros segmentos, mas a conservação de comportamentos linguísticos. Assim como hoje em dia é praxe ver porteiros de prédios nas calçadas vestidos de terno, as formas de alocação mais conservadoras são recuperadas e colocadas nas cenas mais improváveis: as formas de tratamento

movem-se da rua para casa, de forma a interferir até mesmo nas relações mais íntimas.

2.4. VOCÊ” NA FAMÍLIA ESTENDIDA: AS ETECs

Dentre as escolas públicas, há que se destacar as escolas voltadas a cursos técnicos profissionalizantes e ensino médio. O ingresso nessas escolas demanda o exame de Vestibulinho, exigindo uma preparação melhor dos candidatos. Em relação ao uso do pronome de tratamento nas relações familiares, os alunos que frequentam essas escolas estaduais diferenciadas se comportam como os alunos das demais escolas estaduais ou das escolas particulares?

Para responder a essa questão, comparamos, em primeiro lugar, os resultados obtidos para a uma escola técnica de aplicação ETAP-B, localizada em Barueri (FATEL et alii, 2016) com aqueles da ETEC-E do município de Embu das Artes (Correa et alii 2016), localizado na zona sudoeste da Grande São Paulo, com o objetivo de verificar se há um perfil definido no uso das formas de tratamento que as caracteriza.

A informação que pode ser depreendida da comparação entre as duas escolas técnicas é a de que, como mostram os índices percentuais na tabela 9, elas são muito semelhantes quanto ao emprego das formas de tratamento – deixando entrever a redução significativa da forma de tratamento mais conservadora, com a ressalva de que há uma maior resistência ao uso de “você” na ETEC-E no tratamento dado à figura materna. Quanto à relação vertical da família, é inegável, entre os alunos das duas escolas, a falta de flexibilidade no uso de “você” para a figura avoenga, assim como é patente a prevalência desse pronome no trato aos tios, revelando oposições relacionais no microcosmo familiar.

Tabela 9 – “Você” na interlocução a familiares: escolas técnicas

	Pai	Mãe	Avô	Avó	Tio	Tia
ETAP-B¹⁶	33/43 76,4%	33/48 68,8%	9/36 25,0%	n/c	37/49 75,5%	35/49 71,4%
ETEC-E¹⁷	65/96 67,7%	58/99 58,6%	15/63 23,8%	25/90 27,8%	68/95 71,6%	68/97 70,1%

(Adaptado de Fatel et alii, 2016 e Correa et alii, 2016)

Esses resultados, quando comparados àqueles das tabelas 6 e 7, revelam uma situação análoga das escolas técnicas à escola estadual localizada em Mirandópolis (PUB-M). Isso quer dizer que o processo de expansão do eixo solidário expresso pelo pronome “você” nas escolas técnicas segue o mesmo padrão encontrado na escola estadual em região central da cidade de São Paulo, caminhando de forma muito mais lenta do que nas escolas particulares (confessionais e laicas), mas de forma bem mais veloz do que nas escolas estaduais de áreas periféricas.

A expansão do uso de “você” entre as instituições de ensino técnico pode ser respaldada, em parte, na formação dos pais. Muitos deles têm ensino médio completo ou curso superior, fator que pode justificar a quebra da forte hierarquia entre pais e filhos manifesta na redução dos índices de emprego do pronome conservador “senhor” que a refratava. Contudo, não é desprezível o número de pais cuja formação não tenha ultrapassado os limites do EF, em particular na ETEC-E. Esse talvez seja o motivo para a queda percentual de uso de “você” para a figura da mãe (58,6%).

.....
16 ETAP-B, escola técnica em Barueri (FATEL et alii, 2016)

17 ETEC-E, escola técnica em Embu das Artes (CORREA et alii, 2016).

Quadro 2- Escolaridade dos pais por tipo de escola

		EF	EM	Superior
ETAP-B	Pai	0	19	29
	Mãe	5	17	26
ETEC-E	Pai	32	37	25
	Mãe	15	44	37

(Adaptado de Fatel et alii,2016 e Correa et alii, 2016)

Apesar de muitos pais terem formação no EM ou no curso superior, o tratamento que eles dão aos seus genitores ainda está preso a um esquema de forte hierarquia. É baixíssima a frequência de “você” nessas relações parentais. Na escola técnica de Barueri (ETAP-B) a figura paterna do interlocutor propicia mais usos “você”; na escola técnica de Embu (ETEC-E) esse papel cabe à figura materna da interlocutora (Tabela 10).

Tabela 10: Uso de “você” na relação pais-genitores

	Mãe-mãe	Mãe-pai	Pai-mãe	Pai-Pai
ETAP-B	2/35	3/14	3/19	4/14
	5,7%	21,4%	15,8%	28,6%
ETEC-E	21/95	6/58	18/69	9/49
	22,1%	10,3%	26,1%	18,4%

(Adaptado de Fatel et alii,2016 e Correa et alii, 2016)

Apesar da supremacia do uso do pronome “senhor” na geração anterior ao dos alunos, servindo de *input* para a permanência do eixo de poder e da forte representação de hierarquia entre os entes familiares dessa época, é perceptível uma certa flexibilidade e tendência à mudança no uso do pronome “você” graças, principalmente, à figura do “tio” (Tabela 9).

A maior presença de “senhor” na periferia urbana e entre alunos que frequentam escolas públicas sugere que, ainda que relativizada pela pressão das instituições políticas e sociais, há uma hierarquia consolidada (SARTI 1989; DA MATTA, 1987) cujas bases de poder esteiam as formas de tratamento, bússola para entender o leque de comportamentos familiares (BROWN e GILMAN, 1960).

2.5. A TRAMA DOS PRONOMES DE TRATAMENTO EM SÃO PAULO

Apesar das limitações do estudo apresentado, devido principalmente à lacuna de dados relativos a algumas categorias em algumas escolas, como a representação de apenas um dos gêneros (tia, avô), à falta de levantamento de dados sobre a formação dos pais ou ainda sobre o tratamento intergeracional, foi possível rastrear as formas de tratamento em uso de modo relativamente abrangente, por considerar não apenas a família nuclear, mas o conjunto de relações familiares. Em linhas gerais, pode-se confirmar que a forma pronominal *T* que expressa o significado social de intimidade e informalidade se expandiu entre os jovens na cidade de São Paulo e no seu entorno, arranhando o modelo de autoridade e, desse modo, afrouxando a relação de hierarquia.

A alta frequência de “você” entre os integrantes do grupo bem estabelecido do ponto de vista socioeconômico, como foi o caso de alguns colégios católicos (CAT-M e CAT-P), dá a pista de que o uso desse pronome nas relações familiares iniciou e se expandiu de forma veloz e massiva entre os seus alunos e, servindo de paradigma social, foi contaminando de cima para baixo os estratos sociais mais baixos.

Essa contaminação tem como promotor a figura do tio que representa os interstícios ou as relações intermediárias, fazendo a conexão casa-rua-casa. Por meio desse ente colateral, o modelo dominante, consolidado em colégios da elite socioeconômica, ganha visibilidade e adentra diferentes espaços sociais: as escolas particulares de médio porte, as escolas técnicas, as escolas estaduais de ensino médio na região mais central da cidade e, por fim, as escolas estaduais em áreas limítrofes da cidade. Há que se lembrar que nas famílias pobres a relação da mulher com o mundo externo é mediada pela figura do tio (SARTI, 1994) que, na ausência do chefe da família, assume a autoridade masculina garantindo a respeitabilidade moral do grupo familiar.

Quanto aos avoengos, são as figuras que mais rejeitam o uso da forma inovadora de tratamento em todas as escolas particulares e públicas. O tratamento que lhes é dirigido, ao marcar o distanciamento e o respeito, reflete, reforça e intensifica a dimensão do poder expressa na autoridade responsável pela aglutinação familiar, pela referência da linhagem e pela perpetuação do grupo (BARROS, 1987).

O pioneirismo protagonizado pelos alunos dos colégios católicos que atendem o grupo socialmente privilegiado pode ser interpretado pela chave de leitura dicotômica – “os estabelecidos e os outsiders” – proposta por Elias e Scotson (2000). É que aqueles com maior poder aquisitivo e maior cabedal político e cultural têm mais capital simbólico para superar os antigos paradigmas de poder. Os alunos das escolas estaduais que não fazem parte desse universo reproduzem a estrutura de relações ente desiguais. Esse é o caso dos alunos das escolas estaduais de áreas periféricas, como ocorre em PUB-O cujo estudo em tempo aparente mostrou que, ao invés de avançarem no traquejo do uso do pronome “você”, retrocedem e dão musculatura ao pronome típico do eixo do poder.

CAPÍTULO III

TESSITURA DAS FORMAS DE TRATAMENTO NAS RELAÇÕES NÃO FAMILIARES

3.1. “VOCÊ” NOS COLÉGIOS CATÓLICOS DE SÃO PAULO

Em dois dos quatro colégios confessionais analisados o uso do pronome “você”, entre alunos do Ensino Médio, está consolidado na interlocução com o professor e com o diretor. Esses dois colégios, localizados no bairro do Morumbi (CAT-M) e no Alto de Pinheiros (CAT-P), integram o microcosmo de pessoas de maior poder aquisitivo.

Nos outros dois colégios (CAT-B e CAT-L) que atendem uma população de classe média e média-alta há certa resistência ao uso do pronome inovador na interlocução com o diretor, deixando entrever a existência de fortes resquícios de autoridade intensificados em PAR-D. Em todas as escolas o professor é a figura que mais recebe o tratamento com o pronome inovador, vindo na sequência o porteiro com índices de frequência pouco mais baixos. A diferença entre as duas figuras oscila entre 6 e 13%, como mostra a tabela 11.

Tabela 11: “Você” nos colégios confessionais paulistanos

	Diretor		Professor		Porteiro	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
CAT-M¹⁸	41/45	91,1	43/45	95,5	40/44	88,9
CAT-B¹⁹	19/39	48,7 (1 tu)	35/39	89,7 (2 tu)	31/38	81,6 (5 tu)
CAT-P²⁰	59/59	100	59/59	100	52/59	88,1
CAT-L²¹	38/59	55,9 (1 tu)	47/59	79,6	39/59	66,1
PAR-D²²	21/81	25,9 (1 tu) (2 você/ senhor)	68/77	88,3 (1 tu) (2 você/ senhor)	62/78	79,5 (3 tu) (1 você/ senhor)

(Adaptado de Correa et alii, 2016; Santos et alii, 2016; Figueiredo et alii, 2016 e Barreto et alii, 2016)

Apesar das diferenças percentuais, a configuração das formas de tratamento é bastante semelhante entre os colégios católicos para as figuras do professor e do porteiro. Quanto ao colégio confessional não-católico, a primeira observação a fazer é que o questionário foi aplicado em PAR-D a alunos do 9º. ano do Ensino Fundamental, o que justifica uma frequência mais baixa de “você” às figuras institucionalizadas. Quanto ao emprego de “tu” ao diretor, em CAT-L, poderíamos justificá-lo pela origem do aluno que o registrou no questionário, informação que não nos chegou.

.....

18 CAT-M, colégio católico no Morumbi (Correa et alii, 2016).

19 CAT-B, colégio católico no Brooklin (Santos et alii, 2016).

20 CAT-P, colégio católico em Pinheiros (Figueiredo et alii, 2016).

21 CAT-L, colégio católico em Vila Leopoldina (Barreto et alii, 2016).

22 PAR-D, colégio confessional não-católico em Perdizes.

Mas fosse assim, o pronome deveria comparecer nas demais figuras (professor e porteiro), o que não se verificou. O pronome “tu” também foi selecionado entre alunos do CAT-B e PAR-D para diretor, professor e porteiro. Como o número de ocorrência não é o mesmo, não se pode apelar para a origem dos alunos (informação desconhecida). É mais provável que assinale dúvida sobre a escolha mais apropriada. A reflexão que se pode fazer dessa opção é que a busca por uma alternativa para “você” e “senhor” sinaliza um certo desconforto no trato com o diretor; revela insegurança na aplicação da forma pertencente aos eixos da solidariedade e de poder. Como o pronome “tu” não faz parte da variedade paulistana, o aluno não tem noção sobre o seu valor de intimidade, o que torna possível acioná-lo como estratégia de esquiva aos demais.

Quanto ao porteiro/segurança, o eixo do poder pediria o uso do pronome *T* (BROWN, e GILMAN, 1960) por parte daquele que se situa em posição hierarquicamente superior ou o uso do pronome *V* que, maquiando a relação de poder, instaura uma situação de solidariedade, mas controlada por aqueles que outorgam padrões sociais. A seleção por parte dos alunos pelo pronome “você”, como forma de tratamento usada na interlocução com essa personagem, mostra que essa relação assimétrica superior-inferior também é rompida. Com o afastamento da opção pelo pronome “senhor”, a generalização do uso de “você” como reflexo da mudança de paradigma que elimina o eixo de poder confere ao porteiro o tratamento que o despessoaliza, mantendo-o na massa de indivíduos que caracteriza o domínio cultural institucionalizado das ruas (DA MATTA, 1985).

A despessoalização também ocorre para as figuras do diretor e do professor que são tratadas por “você”. E é aqui que o eixo do poder sofreu seus reveses em prol do eixo da solidariedade adotando formas de tratamento que refletem relações mais igualitárias. A confiar nos altos índices de frequência de “você” nos colégios

católicos analisados, esse processo iniciou e se expandiu a partir dos grupos com maior poder aquisitivo, atingindo, como efeito dominó, as demais escolas.

A análise das respostas dadas por alunos de diferentes séries escolares do CAT-B permitiu identificar incerteza entre alunos do Ensino Fundamental que marcaram o pronome “tu” como opção, o que não se verificou com alunos do Ensino Médio (Tabela 12). A alta frequência do uso de “você” para o professor, cujos índices giram em torno dos 89%, sinaliza certa estabilidade na escolha desse pronome. No caso da figura do porteiro/segurança verificase a tendência ao crescimento do uso do pronome inovador. Se é possível observar crescimento de “você” ao longo das séries escolares para o professor e o porteiro em CAT-B, apontando uma mudança em tempo aparente, o mesmo não se pode afirmar para a figura do diretor.

Diferente é o caso de CAT-P, colégio católico localizado em Alto de Pinheiros, no qual o tratamento “você” é categórico para professor e diretor em todas as séries escolares, ao passo que o tratamento dado ao porteiro é categórico entre alunos do EF1 para o porteiro, mas começa a decrescer no EF2 (91,5%) e no EM (88,1%).

Tabela 12: “Você” por série, escola e agentes escolares

	CAT-B			CAT-P		
	Diretor	Professor	Porteiro	Diretor	Professor	Porteiro
EF1	37/63	56/63	41/59	58/58	58/58	58/58
	58,7%	88,9% (1tu)	69,5% (1tu)	100%	100%	100%
EF2	22/58	53/59	43/59	59/59	59/59	54/59
	37,9% (1tu)	89,8% (1tu)	72,9% (4tu)	100%	100%	91,5%
EM	19/39	35/39	31/38	59/59	59/59	52/59
	48,7%	89,7%	81,6%	100%	100%	88,1%

(Adaptado de Santos et alii, 2016 e Figueiredo et alii, 2016)

Os resultados são sugestivos de que em CAT-P a mudança em favor do eixo da solidariedade está implementada com o diretor e o professor; em relação ao porteiro, há um freio no uso de “você” entre alunos do Ensino Médio, definindo a oposição entre “estabelecidos” e “outsiders” (ELIAS e SCOTSON, 2000). Em CAT-B a mudança em tempo aparente em favor do eixo da solidariedade é colhida para professor e porteiro, mas a figura do diretor retém o pronome conservador.

3.2. “VOCÊ” EM ESCOLAS PARTICULARES E ESTADUAIS PAULISTAS

O panorama das escolas privadas laicas (PAR-G e PAR-S) é semelhante àquele encontrado no colégio católico do Brooklin (CAT-B) para as figuras do professor e do porteiro para as quais o tratamento “você” é usado com alta frequência (em torno dos 85%). Entretanto, a figura do diretor os diferencia, pois nas duas escolas privadas laicas alcança percentual elevado (quase 70%), ao passo que em CAT-B não atinge os 50%.

Tabela 13: “Você” nas escolas privadas e públicas

	Diretor		Professor		Porteiro	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
PAR-G²³	41/60	68,3	52/60	86,6	51/60	85,0
PAR-S²⁴	28/42	66,6	35/42	83,3	32/38	84,2
PUB-C²⁵	20/54	37,0	28/54	51,8	41/58	70,7 (1 tu)
PUB-B²⁶	35/74	47,3	47/71	66,2 (1 tu)	39/73	53,4 (2 tu)
PUB-T²⁷	33/69	47,8 (3 tu)	22/49	44,9 (2 tu)	48/67	71,6 (2 tu)
PUB-M²⁸	33/64	51,5	37/62	59,7	43/57	75,4
PUB-P²⁹	25/42	55,5	30/45	66,6	24/38	53,3
PUB-R³⁰	15/70	21,4	39/74	52,7	39/68	57,3

(Adaptado de Barreto et alii, 2016; Figueiredo et alii, 2016; Toledo et alii, 2016; Fatel et alii, 2016 e Bastos et alii, 2016)

As escolas públicas não se comportam da mesma maneira que as privadas. Em PUB-M, PUB-C, PUB-T e PUB-R o porteiro é quem mais recebe o tratamento “você”, ou seja, figuras como diretor e professor são mais resistentes à mudança nas formas de tratamento. Nas escolas públicas do Bexiga (PUB-B) e de Rio Pequeno (PUB-P)

23 PAR-G, colégio particular em Vila Leopoldina (BARRETO et alii, 2016).

24 PAR-S, colégio particular em Sacomã (FIGUEIREDO et alii, 2016).

25 PUB-C, escola estadual na Consolação. Foram coletados dados do Ensino Fundamental (8°. e 9°. anos).

26 PUB-B, escola municipal no Bexiga. Foram coletados dados do Ensino Fundamental (8° e 9°. anos).

27 PUB-T, escola estadual na Bela Vista. Amostras do Ensino Fundamental (8°. e 9°. anos).

28 PUB-M, escola estadual em Mirandópolis (TOLEDO et alii, 2016).

29 PUB-P, escola estadual em Rio Pequeno (FATEL et alii, 2016).

30 PUB-R, escola estadual em Capão Redondo (BASTOS et alii, 2016).

é a figura do professor que mais aciona o uso de “você”. Em todos os casos, o diretor é sempre a figura mais resistente às mudanças. O pronome “tu” aparece aplicado algumas vezes em ambiente escolar (PUB-T, PUB-C e PUB-B), o que pode ser indício de desconforto no trato ao diretor, personagem que não costuma circular entre alunos nas escolas públicas, e ao porteiro, uma vez que essas escolas não contemplam essa figura. A situação de pressuposição pode ter acionado o pronome “tu” nesses casos. Fica em aberto o caso de “tu” para o professor.

Para analisar a possível mudança em tempo aparente, selecionamos os dados da escola privada de Sacomã (PAR-S) na qual foi possível observar avanço do pronome inovador ao longo das séries, processo que atinge todos os agentes escolares, ainda que o diretor fique a reboque dos demais.

Tabela 14: “Você” por série e agentes escolares em PAR-S

	PAR-S					
	Diretor		Professor		Porteiro	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
EF1	12/46	26,0	32/46	69,5	26/42	61,9
EF2	16/63	25,3	45/63	71,4	30/49	61,2
EM	28/42	66,6	35/42	83,3	32/38	84,2

(Adaptado de Figueiredo et alii, 2016)

O salto dos índices percentuais entre Ensino Fundamental e Ensino Médio no trato ao diretor e do professor pode ser indício de um rito de passagem³¹ – uma espécie de *adulthood*, a mudança de *status* do aluno que está prestes a enfrentar a vida adulta quando

.....
 31 A noção de rito de passagem amplamente usada pelos antropólogos foi introduzida por Arnold Van Gennep, em *Les Rites de Passage*, Paris: Éditions A. et J. Picard (1909) [1981].

estará “autorizado” a usar o pronome “você” para um agente escolar superior. Desse modo, a quebra do eixo de poder se dá à medida que os alunos ganham maioria. Para os mais jovens, em que o uso de “você” é bastante diminuto a hierarquia de poder permanece sólida com figuras que representam simbolicamente autoridade: o diretor, nesse caso, é o duplo dos avós no ambiente escolar.

Os testes que previam uma exposição maior por parte dos alunos que deveriam se colocar em uma situação dada mostraram que entre os alunos do colégio confessional não-católico (PAR-D) o tratamento ao professor é mais institucionalizado. De maneira geral responderam usando o termo “professor(a)” para as três situações propostas (cumprimento, chamamento e solicitação). Entretanto, foi possível observar formas abreviadas para todas as situações:

1. Situação de cumprimento (Você encontra a sua professora no shopping. Como você se dirige a ela?)

- _ Oi prof., tudo bem?
- _ Oi psora tudo bem com a senhora?
- _ Oi profa tudo bem com você?
- _ Oi fessora! Lembra de mim?
- _ Oi, Fulano! Tudo bem?

2. Situação de chamamento (Você está na aula e quer tirar uma dúvida. Como você se dirige a(o) professor(a)?)

- _ Prof., não entendi.
- _ Prof, tira uma dúvida aqui, por favor?
- _ Professor, me deixa tirar uma dúvida!
- _ Ô Professora!
- _ Então fessora, sabe aquele exercício?
- _ Nome, como que faz...?

3. Situação de solicitação (Você tirou uma nota baixa e quer que o(a) professor(a) dê uma nova oportunidade. Como você se dirige a(o) professor(a) e o que você diz a ele(a)?)

- _ Ô prof, deixa eu fazer de novo.
- _ Olha, professor, eu me esforcei bastante. Não tem como me passar?
- _ Professor, como eu posso tirar uma nota melhor?
- _ Prof, eu tava mal, me dá uma nova chance?
- _ Fulano, eu sei a matéria, eu estudei! Me dá mais uma chance?

Além dessas respostas, foi possível identificar o uso do nome do professor nas três situações. Não foi indicado nenhum apelido. O título “professor” em geral precede o nome.

Por mais que fujam ao padrão, essas respostas deixam entrever que o tratamento dado ao professor atende ao requisito da formalidade, preso que está à figura profissional do professor.

3.3. “VOCÊ” NO AMBIENTE ESCOLAR DA GRANDE SÃO PAULO

A escola privada PAR-A, localizada em Alphaville, é a que sai na frente quanto ao uso expressivo de “você” na figuração escolar. Professor e diretor recebem o mesmo tipo de tratamento. O porteiro também, mas com índices um pouco mais baixos. Essa configuração não se repete para o colégio católico de Osasco (CAT-O), no qual são o professor e o porteiro que mais recebem o tratamento “você”.

Tabela 15: “Você” para os agentes escolares: CAT-O e PAR-A

	Diretor		Professor		Porteiro	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
CAT-O ³²	45/65	69,2	60/65	92,3	52/65	80,0
PAR-A ³³	34/35	97,1	34/35	97,1	30/33	90,9

(Adaptado de Patrocínio et alii, 2016 e Toledo et alii, 2016)

Ao acostarmos as tabelas 15 e 11, verificamos semelhanças entre a escola privada de Alphaville (PAR-A) e os colégios católicos localizados no Morumbi e em Alto de Pinheiros (CAT-M e CAT-P, respectivamente): o percentual de “você” a diretor e professor é mais alto do que aquele atribuído ao porteiro. Já o colégio católico de Osasco (CAT-O) se comporta como o do bairro do Brooklin em São Paulo (CAT-B): professor e porteiro saem na frente em relação ao tratamento inovador que lhes é atribuído. Nesses colégios o diretor ainda é tido pelos alunos como modelo de autoridade que deve ter um tratamento reverenciado.

As escolas públicas se comportam como o colégio católico de Osasco (CAT-O). O rendimento de “você” no ambiente escolar é mais alto com as figuras do professor e do porteiro em todas as escolas públicas, com índices percentuais bastante similares. Nas três escolas analisadas a figura do diretor é a que impõe mais resistência ao avanço desse pronome, demarcando fronteira de autoridade.

.....
32 CAT-O e PUB-O, colégios católicos em Osasco (PATROCÍNIO et alii, 2016).

33 PAR-A, colégio particular em Alphaville (TOLEDO et alii, 2016).

Tabela 16: “Você” para agentes escolares de escolas públicas na Grande São Paulo

	Diretor		Professor		Porteiro	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
ETAP-B³⁴	20/49	40,8	26/49	53,1	26/49	53,1
ETEC-E	51/99	51,5	72/99	72,7	64/87	73,6
PUB-O³⁵	33/62	53,2	40/62	64,5	39/62	62,9

(Adaptado de Fatel et alii, 2016; Correa et alii e Patrocínio et alii, 2016)

Não se verificou diferença entre escola técnica e de ensino médio. Há, porém, uma diferença em termos de localidade: a ETEC-E, escola técnica situada em Embu das Artes, está mais adiantada do que a ETAP-B (escola técnica de Barueri) e da escola pública de Osasco (PUB-O) no que diz respeito ao uso do pronome inovador para professor e porteiro.

3.4. A TRAMA DOS TRATAMENTOS EM AMBIENTE ESCOLAR

A descrição dos dados compreendidos nas tabelas 11, 13 e 15 mostra que o crescimento do eixo de solidariedade não ocorre de modo homogêneo para os alunos do Ensino Médio. A flexibilidade no uso pronominal não é fenômeno que ocorre uníssono: inicia-se no ensino privado para depois se inserir no ambiente da escola pública. Nas escolas de alto poder aquisitivo, diretor e professor são majoritariamente tratados com o pronome “você” que representa simbolicamente o eixo de solidariedade, deixando de fora o

34 ETAP-B, escola técnica em Barueri (FATEL et alii, 2016).

35 PUB-O, escola pública em Osasco (PATROCÍNIO et alii, 2016).

porteiro; nas escolas voltadas para o estrato médio e baixo esse pronome alcança o professor e o porteiro e, com muita resistência, o diretor. É provável que o pouco contato com o diretor ao qual é reservada uma sala à parte cria distância social entre essa figura e os alunos favorecendo a introjeção de uma estrutura de relações entre desiguais em que as fronteiras são intransponíveis.

Um aspecto a ser levantado é o emprego de “tu” em CAT-B e em CAT-L. Embora possa sustentar-se na provável origem da família do aluno, informação de que não dispomos, é estranho que apareça no trato ao diretor, mas não para os demais agentes escolares em CAT-L e que apareça no trato do porteiro em número de ocorrências (cinco dados) que não correspondam àquelas encontradas para o professor e o diretor (ocorrência única) em CAT-B. Mais do que ser motivado pela origem da família, é plausível interpretar o emprego de “tu” que só aparece nesse dois colégios católicos como desconforto do aluno em optar por “você” ou “senhor” na interlocução com os agentes escolares.

O quadro geral aponta a supremacia do uso do pronome “você” inclusive para agentes em posição mais alta na hierarquia escolar. O tratamento dado ao diretor com o pronome inovador em colégios voltados para um público de alto poder aquisitivo (CAT-M, CAT-P em São Paulo e PAR-A, em Alphaville) já pode ser considerado praticamente uma mudança efetivada. Na maior parte das escolas públicas e privadas, porém, oscila entre 50% e 70% e na periferia da cidade fica abaixo dos 50%.

O diretor se constitui na figura especular dos avós no ambiente escolar. Responsáveis pela aglutinação dos membros que controlam, avós (nas relações familiares) e diretor (nas relações escolares) são tratados com o pronome que os mantém como ponto de referência, atingindo quase 80% na escola pública da periferia de São Paulo.

Dessa maneira a relação pendular e invertida que encontramos entre tio e avô nas relações familiares aqui se verifica entre professor

e diretor. Tio e professor instauram o tratamento igualitário que impessoaliza as relações, atuando na mediação entre o público e o privado; avós e diretor fazem parte do eixo do poder, reproduzem o paradigma da hierarquia, como estratégia da manutenção da ordem. São resquícios da representação de relações de poder que no geral tendem a se desgastar nas gerações seguintes, salvo na extrema periferia da cidade onde o pronome “senhor” ainda permanece como que inflexível para a figura do diretor, não obstante o pronome “você” para o professor tenha provocado um afrouxamento da relação da hierarquia. Pode-se depreender daí que na periferia não se desmontou o sistema hierárquico, apenas se destituiu o professor desse sistema colocando-o ao lado do porteiro, ou seja, ao lado daquele que está na rua, espaço reservado à categoria sociológica que define relações impessoais (Da Matta, 1985).

Em suma, a trama do professor é formada com espaçamentos diferentes de fios. Em todas as escolas privadas (confessionais e laicas), a trama é menor: o pronome inovador é de uso massivo para o trato com professor gerando uma proximidade maior entre professor e aluno. As escolas estaduais da periferia configuram uma trama maior, com fios mais espaçados, são bem mais resistentes em aceitar o pronome inovador cuja variação é bastante forte (entre 53 e 67%). Fenômeno semelhante define o trato com o porteiro. Ao contrário do que prevê o princípio da solidariedade, o uso de “você” para o porteiro alimenta e mascara a estrutura de relações entre desiguais; no jogo entre estabelecidos e *outsiders* os indivíduos são socializados na lógica de uma sociedade hierárquica e estratificada.

3.5. “VOCÊ” PARA ALÉM DA ESCOLA

Enquanto domínio cultural, a família é constituída não somente de relações de substâncias em que está presente o traço consanguíneo, mas também pelas relações sociais nas quais se sobrepõem os laços afetivos que “implicam em solidariedade, proteção, segurança, responsabilidade” (DAUSTER, 1988: 109).

A necessidade de apoio – na ausência do pai ou da mãe por motivos diversos, entre os quais o trabalho – leva ao movimento horizontal da constituição familiar em que surgem novos arranjos que não compartilham os laços sanguíneos, incluindo os vizinhos e os atores sociais da escola, configurando a família estendida (FACO e MELCHIORI, 2009). Há ainda o caso das novas relações parentais originárias de separação, divórcio e novos matrimônios que propiciam formas plurais de organização familiar, favorecendo o surgimento de figuras paralelas à do “tio”, sem, porém, o elo consanguíneo (FERREIRA & RÖRHMAN, 2010).

Para atender a rede social dos alunos, além das relações com entes da família estendida (pais, avós e tios) e com agentes escolares (diretor, professor e porteiro/segurança), o questionário aplicado nas diferentes escolas objetivava a análise do tratamento voltado a duas outras pessoas do convívio do aluno: a mãe do amigo e a vizinha.

Tabela 17: “Você” à vizinha e à mãe do amigo: colégios confessionais

	Mãe de amigo		Vizinha	
	Oc.	%	Oc.	%
CAT-M	39/45	86,6	38/43	88,4
CAT-B	28/36	77,8	35/39	89,7
CAT-P	59/59	100	44/55	80,0
CAT-L	34/59	57,6	N/C	
PAR-D	52/76	68,5 (1 tu) (1 tu/senhor) (2 você / senhor)	N/C	

(Adaptado de Correa et alii, 2016; Santos et Alii, 2016; Figueiredo et alii, 2016 e Barreto et alii, 2016)

As diferenças nas respostas dos alunos de ensino médio de colégios católicos são grandes no que concerne o tratamento dado à mãe do amigo e à vizinha. No colégio do bairro do Morumbi (CAT-M) essas duas figuras são tratadas de forma muito semelhante, com percentuais que giram em torno dos 87% do uso de “você”; no colégio localizado no Brooklin (CAT-B) esse pronome é ativado com mais frequência na interlocução com a vizinha (89%) e o de Alto de Pinheiros (CAT-P) o pronome “você” é provocado pela figura da mãe do amigo no papel de interlocutora, atingindo a casa dos 100%. Não foi possível fazer a comparação no caso dos colégios de Perdizes e da Vila Leopoldina, devido à falta de dados para a figura da vizinha. Entretanto, cabe ressaltar o uso diminuto do uso de “você” para a mãe do amigo, que não atinge os 60% (CAT-L).

Tal como em CAT-B acima, no colégio particular de Sacomã (PAR-S) e nas escolas públicas (PUB-M, PUB-P e PUB-R) a figura do vizinho aciona com mais frequência o pronome “você” do que a mãe do amigo.

Tabela 18: “Você” para mãe de amigo e vizinho: escolas paulistas

	Mãe do amigo		Vizinho	
	Oc.	%	Oc.	%
PAR-G	40/55	72,7	N/C	
PAR-S	25/39	64,1	30/41	73,2
PUB-M	26/64	40,6	46/64	71,9
PUB-P	19/40	47,5	32/41	78,1
PUB-R	19/59	32,2	64,73	87,7
PUB-C	21/53	39,6 (1 tu)	n/c	
PUB-B	15/62	24,2 (2 tu)	n/c	
PUB-T	36/61	59,0 (1 tu)	n/c	

(Adaptado de BARRETO et alii, 2016; FIGUEIREDO et alii, 2016; TOLEDO et alii, 2016; FATEL et alii, 2016 e BASTOS et alii 2016)

Causa estranhamento o alto índice de “você” para a figura da vizinha entre os alunos da escola pública (PUB-R) localizada na extrema periferia de São Paulo que normalmente se comportam de maneira mais conservadora. Contudo, a considerar a frequência do uso de “você” para os entes familiares colaterais (63,7% e 59,4% para tio e tia, respectivamente) que projeta a expansão do pronome inovador, o índice expressivo no trato à vizinha (87,7%) torna-se irrefutável, tanto mais quando se encontra o mesmo índice para a mesma situação em escolas similares.

De fato, na articulação com a vizinha o pronome “você” também ganha saliência em quase todas as escolas analisadas na Grande São Paulo. Com exceção de PAR-A em que não se verifica diferença no tratamento atribuído à mãe do amigo e à vizinha, nas demais escolas o pronome inovador é mais frequente para a vizinha. No caso das

escolas públicas (ETAP-B, ETEC-E E PUB-O) a diferença na forma de tratamento para as duas figuras – mãe do amigo e vizinha – é gritante.

Tabela 19: “Você” para a mãe de amigo e vizinha: Grande São Paulo

	Mãe de amigo		Vizinha	
	Oc.	%	Oc.	%
CAT-O ³⁶	49/65	75,4	55/65	84,6
PAR-A ³⁷	30/35	85,7	29/34	85,3
ETAP-B ³⁸	19/40	42,2	32/41	71,1
ETEC-E ³⁹	45/99	45,6	79/97	81,4
				(2tu)
PUB-O ⁴⁰	29/62	46,8	53/62	85,5

(Adaptado de PATROCÍNIO et alii, 2016; TOLEDO et alii, 2016; CORREA et alii, 2016)

A exploração do fator escolaridade no condicionamento do uso do pronome “você” evidencia algumas mudanças em tempo aparente. A configuração para o colégio de Alto de Pinheiros (CAT-P) é diferente da dos demais colégios privados. O uso do pronome inovador é categórico para a mãe do amigo em CAT-P. Quanto à figura da vizinha, apesar de o índice ser alto, sofre decréscimo ao longo das séries escolares. No colégio do Brooklin (CAT-B) a mudança que leva à expansão do eixo solidário é perceptível para o

-
- 36 CAT-O, colégio católico em Osasco (adaptado de PATROCÍNIO et alii, 2016).
- 37 PAR-A, colégio particular em Alphaville (adaptado de TOLEDO et alii, 2016).
- 38 ETAP-B, escola técnica em Barueri (adaptado de FATEL et alii, 2016).
- 39 ETEC-E, escola técnica em Embu das Artes (adaptado de CORREA et alii, 2016)
- 40 PUB-O, escola pública de Osasco (adaptado de PATROCÍNIO et alii, 2016).

trato tanto à mãe do amigo quanto à vizinha e na escola privada do Sacomã (PAR-S) o uso do pronome “você” também segue ganhando robustez.

Tabela 20: “Você” em escolas privadas: estudo do tempo aparente

CAT-P			CAT-B		PAR-S	
	Mãe de amigo	Vizinha	Mãe de amigo	Vizinha	Mãe de amigo	Vizinha
EF1	58/58	50/51	43/60	39/57	25/44	18/40
	100%	98,0%	41,7%	68,4%	56,8%	45,0%
EF2	59/59	45/55	39/59	44/57	19/56	26/50
	100%	81,8%	66,1%	77,2%	33,9%	52,0%
EM	59/59	44/53	28/36	35/39	25/39	30/41
	100%	83,0	77,8%	89,7%	64,1%	73,1%

(Adaptado de FIGUEIREDO et alii, 2016; SANTOS et alii, 2016 e FIGUEIREDO et alii, 2016)

O uso do pronome “você” para a vizinha é expressivo entre os alunos do Ensino Médio de todas as escolas, superando os 70%. Entretanto, a leitura do eixo vertical deixa entrever ao longo das séries escolares o decréscimo na frequência de “você” para essa personagem em CAT-P, ao passo que nas demais escolas o que se verifica é o crescimento do uso desse pronome. O tratamento mais familiar atribuído à mãe do amigo de forma categórica em CAT-P vai ganhando musculatura nas demais escolas ao longo das séries escolares, mas é bem menos saliente do que aquele verificado para a vizinha. Esses resultados sugerem que no microcosmo das pessoas de poder aquisitivo mais alto, a mãe do amigo, mais do que a vizinha, parece fazer parte de suas relações familiares; nos demais estratos sociais, a vizinha é que é a figura que tem uma convivência mais fluida com os alunos.

3.6. A TRAMA DOS TRATAMENTOS PARA ALÉM DA ESCOLA

Os resultados contidos nas tabelas 17, 18 e 19 expressam, por meio da análise do tratamento atribuído à figura interpelada, a composição da trama familiar para além dos laços consanguíneos. Trata-se da família amplamente estendida, constituída de laços afetivos, em que o apoio, a proteção, a segurança, enfim, a solidariedade está presente formando uma outra trama.

Comparativamente falando, o colégio católico no bairro de Alto de Pinheiros (CAT-P) é o único em que o uso de “você” para a mãe do amigo é superior àquele dado à vizinha. Nos colégios do Morumbi CAT-M e de Alphaville PAR-A, os fios do pronome “você” compõem uma trama menor em que praticamente não há distinção no tratamento dado a essas duas personagens. O mosaico do tratamento que atualiza os papéis que estruturam a família deixa entrever que no universo do grupo mais estabilizado economicamente a mãe do amigo, mais do que a vizinha, compõe a rede familiar mais ampla.

A composição desse mosaico é invertida nos colégios CAT-B (Brooklin), CAT-O (Osasco) e PAR-S (Sacomã): o uso de “você” à vizinha se sobrepõe ao uso de “você” à mãe do amigo. Em outras palavras, a vizinha ganha espaço na rede familiar mais ampla dos alunos. Além de o mosaico ter um desenho diferente, a trama aqui também é menor, pois a diferença percentual entre os usos de “você” para uma e outra personagem não ultrapassa os 12% (CAT-B: 77,8% e 89,7%; CAT-O: 75,4% e 84,6% e PAR-S: 64,1% e 73,2% para a mãe do amigo e a vizinha, respectivamente).

Esse mesmo arranjo é encontrado em todas as escolas públicas, mas com uma trama maior que separa nitidamente as duas personagens, com amplo uso de “você” para a vizinha, oscilando

entre 71,1% no ETAP-B (escola técnica de Barueri) e 87,7%, no PUB-R (escola pública de Capão Redondo). A figura da mãe do amigo recebe bem menos esse tipo de tratamento, oscilando entre 47,5% em PUB-P (escola pública de Rio Pequeno) e 32,2% em PUB-R (Capão Redondo). Todas essas escolas públicas apresentam um mosaico parcialmente semelhante àquele verificado para o grupo acima (CAT-B, CAT-O, PAR-S), mas com espaçamento maior entre os fios.

Enxergado pela ótica do pronome inovador, a família amplamente estendida, esteada nas relações de afeto e solidariedade, tem desenhos diferentes. Entre os colégios que atendem pessoas com grande poder aquisitivo, há aquele (CAT-P) em que a mãe do amigo atravessa as portas da casa com uma facilidade bem maior do que a vizinha e aqueles colégios em que as duas personagens são recepcionadas igualmente (CAT-M e PAR-A). Nas escolas privadas voltadas para uma classe média é a vizinha que adentra a casa com mais facilidade, mas a mãe do amigo tem presença marcante. Esse padrão se estende para as famílias cujos alunos frequentam as escolas públicas. Em suas casas a vizinha tem entrada garantida, mas a mãe do amigo encontra algumas barreiras.

Levando em conta que “a família⁴¹ busca atualizar os papéis que a estruturam, através da rede familiar mais ampla” (SARTI,1994:49), o uso do pronome “você”, representando o eixo da solidariedade, mostra que os amigos fazem parte do microcosmo de pessoas de grande poder aquisitivo e que a vizinhança ganha espaço nos grupos de classe média e alicerça os grupos menos privilegiados do ponto de vista socioeconômico.

O uso do pronome “você” faz aflorar os rearranjos da estruturação da rede de sociabilidade em que estão envolvidos os alunos. A esse ponto nos perguntamos se há outras formas de tratamento que possam revelar a constituição das redes de solidariedade.

.....

41 A autora faz essa afirmativa em relação às famílias pobres.

CAPÍTULO IV

E O VOCATIVO “TIO” VAI A...

4.1. EVOCANDO O MESTRE: DE PROFESSOR A TIO E OUTRAS FORMAS MAIS

A importância da figura do tio como ponte entre a rua e a casa nos levou a refletir sobre a forma que estava sendo evocada pelos alunos. Esse vocativo seria estendido para quais personagens que participam da vida dos alunos? Em questionário com pergunta fechada solicitava-se aos alunos que marcassem as figuras para as quais eles aplicavam o vocativo “tio”. A questão era: “Você chama de tio: o irmão do pai/mãe, o amigo do pai, vizinho, o pai do amigo, o professor, o diretor e o porteiro”. Nenhum dos alunos marcou a figura do diretor.

Quadro 3: Você chama de “tio”... (número de ocorrências)

	Irmão do pai/mãe	Pai do amigo	Amigo do pai	Professor	Vizinho	Porteiro
CAT-M	41	42	30	0	3	1
CAT-B	35	21	12	1	0	3
ETEC-E	93	39	16	1	6	12
PUB-S	73	25	9	3	6	8
PAR-D	66	60	38	3	15	36
PUB-C	41	25	15	3	9	17
PUB-B	56	42	28	5	9	15
PUB-T	50	38	23	1	12	25

(Adaptado de CORREA et alii, 2016; SANTOS et alii, 2016; CORREA et alii, 2016 e FIGUEIREDO et alii 2016)

Os dados colhidos nas respostas aos testes aplicados a alunos dos colégios católicos do Morumbi e do Brooklin cursando o ensino médio trazem resultados bastante semelhantes, mas com algumas diferenças: “tio” é usado para evocar o irmão do pai/mãe, o pai do amigo e o amigo do pai. É quase nulo o seu emprego para professor, vizinho e porteiro. No microcosmo das redes sociais dos alunos, o irmão do pai/mãe tem tratamento praticamente idêntico com o pai do amigo em CAT-M; o amigo do pai já traz ocorrências um pouco mais baixas do emprego do vocativo “tio”. No colégio do Brooklin o emprego desse vocativo é aplicado para as três figuras – irmão do pai, pai do amigo e amigo do pai – nessa ordem e de forma decrescente. O padrão usado em CAT-B é o mesmo encontrado para as escolas públicas (ETEC-E e PUB-S), mas com quedas de ocorrências bastante bruscas em relação à figura do amigo do pai, e com a extensão do uso de “tio” para o porteiro, ainda que com baixas ocorrências.

De maneira geral, o vocativo “tio” é pouco acionado para chamar a atenção das personagens que estão fora da esfera da amizade. É baixo o índice de “tio” para o vizinho até mesmo entre aqueles alunos das escolas públicas que o tratam com o pronome “você”, salvo para PAR-D e para as escolas estaduais em que os testes foram aplicados a alunos do Ensino Fundamental. Estranhamente, o emprego de “tio” não parece demarcar os limites da família ampliada, pois a figura do vizinho é pouco abordada com esse “vocativo”. Talvez se a pergunta tivesse sido feita em relação à figura feminina, os resultados teriam atingido outra conformação, com a inclusão da vizinha entre as personagens que são evocadas por “tia”. Além disso, não ficou claro se a pergunta recaía sobre a referenciação ou sobre a evocação do “tio”. O fato de haver mais ocorrências para o pai do amigo do que para o irmão do pai em CAT-M é indício da falta de clareza na pergunta. A aplicação de uma pergunta situacional poderia ter evitado a dubiedade.

Nos testes com perguntas abertas havia uma situação relacionada ao tratamento a ser dado à mãe do amigo. A situação previa que o encontro da mãe do amigo a quem o aluno deveria solicitar um favor.

Situação: A mãe do seu amigo está no corredor e você a chama para pedir um favor. Supondo que o nome dela seja Maria, como você se dirige a ela?

Os alunos de PAR-D adotaram a expressão “tia” para evocar a mãe do amigo (37 ocorrências), o nome da mulher (26 ocorrências), título seguido de nome “Tia Maria (2 ocorrências) e “Senhora Maria” (5 ocorrências):

- _ Tia, cê pode fazer um favor pra mim?
- _ Oi, tia Maria, você pode me fazer um favor?
- _ Tia Maria, a senhora me faz um favor?

Na escola estadual de Bela Vista (PUB-T) o vocativo “tia” também foi acionado para a mãe do amigo (22 ocorrências), o nome da mulher (10 ocorrências) e a expressão mais formal “Dona Maria” ou “Senhora Maria” (34 ocorrências).

Situação: Você acha que deixou cair seu celular na escola. Como você se dirige ao porteiro para perguntar se alguém achou o celular?

Muitos alunos de PAR-D e PUB-T responderam usando o vocativo “tio”, seguido do pronome “você”, da expressão “moço” e nome. Em PAR-D a preferência foi pela interpelação direta (27 ocorrências de “você” e 02 de “senhor” que aparece como vocativo seguido do pronome “você”):

Quadro 4 – Formas de interpelar o porteiro/segurança

	Tio	Moço	Porteiro	Você	Senhor	Senhor, você
PUB-B	15	4	7	16	6	2
PUB-C	8	1	5	14	5	7
PUB-T	16	1	6	22	6	2
PAR-D	13	5	-	27	2	1

- _ Tio, você viu um celular?
- _ Tio, larguei o celular por aqui? Se achar, guarda!
- _ Oi, tio, você sabe se alguém achou um celular aí?
- _ Moço, você encontrou um celular por aqui?
- _ Opa Queiroz, você achou um celular?
- _ Oi, cê achou um celular?
- _ O senhor viu um celular?
- _ Senhor, você viu algum celular?

Além de perguntas semelhantes a essas, os alunos da escola estadual (PUB-T) usaram o pronome “tu”:

_ Oi, tu viu meu celular aí?

Em pergunta aberta (“O que você acha do uso do “tio” para o professor?”) com a qual se objetivava colher a avaliação dos alunos sobre o emprego de “tio” para professor foram obtidas as seguintes respostas: falta de respeito, inadequado, infantil, ridículo, não é membro da família (que catalogamos como avaliação negativa); desnecessário, indiferente, depende da idade do aluno, se o professor concordar (catalogados como indiferente) e respeitoso, legal, interessante e familiaridade (adjetivos catalogados como avaliação positiva). De maneira geral, fez-se avaliação negativa do emprego de “tio” para evocar o professor. As escolas privadas (CAT-M e CAT-O) foram mais incisivas a esse respeito; já as escolas públicas (ETAP-B e PUB-O) se mostraram mais condescendentes com o uso de “tio” para o professor.

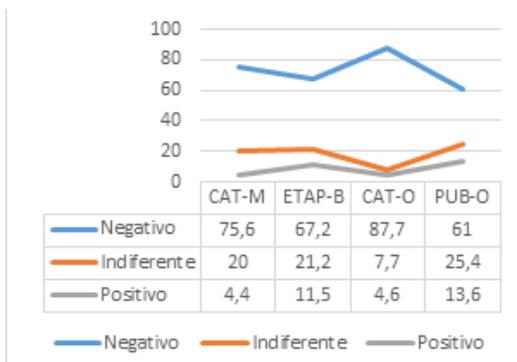


Gráfico 6: “Tio” para o professor

(Adaptado de CORREA et alii, 2016; FATEL et alii, 2016 e PATROCÍNIO et alii, 2016)

Para mapear as formas substitutivas de “tio/tia” na escola, foi realizada pesquisa em dois colégios particulares e em três escolas públicas em diferentes bairros paulistanos. Com a autorização da direção das instituições, a pesquisa adotou o método de observação e se desenvolveu em sala de aula em turmas do EF e do EM entre 7 e 22 de outubro de 2010 (HODNIK et alii, 2010). A pontuação dos dados contradiz os resultados obtidos na aplicação dos testes em que os alunos deveriam indicar se usavam “tio” para o professor.

Tabela 21: Formas de evocar a professora

Formas de Tratamento	Escolas Públicas	Escolas Particulares
Professora	58/100 / 58,0%	38/169 / 22,48%
Prô	38/100 / 38,0%	18/169 / 10,65%
(P)sora	3/100 / 3,0%	21/169 / 12,42%
Nome	1/100 / 1,0%	30/169 / 17,75%
Apelido	0 /100 ____	24/169 / 14,20%
Tia	0 /100 ____	38/169 / 22,48%

(Adaptado de HODNIK et alii, 2010)

Para evocar o professor, os resultados mostram franca preferência dos alunos que frequentam escolas públicas pela forma que remete à profissão do professor (58%). Já os alunos que frequentam escolas privadas adotam as mais variadas formas, mas, em primeiro lugar, salta aos olhos a competição numérica entre os vocativos “professora” e “tia”, com o mesmo índice percentual de 22,48%. Presente nas primeiras séries do Ensino Fundamental, essa forma de tratamento vai recuando nas séries mais avançadas. Essa deve ser uma das razões para a diferença entre os resultados obtidos com a aplicação do questionário, aplicado aos alunos do Ensino Médio, e aqueles obtidos a partir do método da observação em sala de aula do curso do Ensino Fundamental.

A remoção da intimidade e da informalidade da esfera da família – “tio” como elemento colateral da família constituída pelos laços consanguíneos – e o seu transporte para o meio escolar – no chamamento ao professor – traduz a ideia do “homem cordial” desenvolvida por Sérgio Buarque de Holanda em *Raízes do Brasil* (1995).

Com a expressão “homem cordial”, quer-se caracterizar o comportamento brasileiro que, com suas expressões afetivas, transporta elementos intrínsecos a relações mais intimistas para o âmbito coletivo, rompendo a barreira entre família e Estado. Do ponto de vista linguístico, esse comportamento é observado por meio do uso de diminutivos e da expressão afetiva “amigo” para abordar uma pessoa fora da esfera familiar e cativar sua atenção. A relação intimista e afetiva da relação cordial, quase familiar, cria uma situação de ambiguidade que não desmantela a relação hierárquica, antes a reforça subliminarmente reproduzindo a desigualdade. Nessa estratégia de supressão do espaço público pelo privado, abre-se espaço para a lei do favoritismo, para o “jeitinho” brasileiro (Schwarz, 1977) ou para o artifício intimidativo da batida “Você sabe com quem está falando?” (Da Matta, 1997).

O tratamento mais intimista com a professora, revelador da expansão do eixo da solidariedade, se faz com as variantes truncadas da palavra que designa a própria profissão “professora” (“prô”, “psora”) é estratégia usada por alunos de escola privada e de escola pública, mas é mais acentuada entre os alunos de escola pública:

Os alunos, quando orientados a dizer “professora”, astuciosamente usam o diminutivo “prô”. Essa forma não passa de mais uma aproximação íntima. É uma forma presa entre a formalidade e informalidade, não é condenada nem incentivada. O indivíduo safa-se: a intimidade é estabelecida” (OLIVEIRA et alii, 2006, p.5).

Entre os alunos das escolas públicas, a intimidade é estabelecida pela forma truncada, mas ocorre que, por se adotar o fragmento da expressão que denota a profissão, naturaliza a noção de autoridade. Fica-se no interstício entre o tratamento íntimo e o convencional. Já os alunos das escolas privadas, além do apelo aos truncamentos da palavra “professora”, adotam o nome ou o apelido da professora como estratégia para abordá-la. Essa relação intimista no trato à professora reflete e reforça as desigualdades que a sustentam.

A ausência dessa estratégia entre alunos das escolas públicas constitui mais um indício de que o microcosmo de pessoas de menor poder aquisitivo e capital simbólico se orientam pela formalidade no trato ao professor. Suas comunidades de prática (ECKERT, 2003) reproduzem e produzem estruturas sociais que enredam o aluno em suas próprias teias (GEERTZ, 1978) socializando-os numa lógica profundamente hierárquica.

4.2. TECENDO A HISTÓRIA DO “TIO”: AO MESTRE COM INTIMIDADE

Nas últimas décadas a palavra “tio” ganhou a rua atingindo diferentes esferas sociais. Nos últimos anos, porém, parece ter sofrido uma reabsorção do significado familiar, ou seja, o seu uso se retira do espaço público e se cinge às relações familiares constituídas por laços consanguíneos e àquelas criadas por laços de afeto, como se pode observar nos trabalhos que se dedicaram à aplicação do tratamento “tio” nas redes sociais dos alunos (CORREA et alii, 2016; PATROCINIO et alii, 2016).

Usada para designar o irmão da mãe ou do pai, a palavra “tio/tia” saiu da esfera familiar e ganhou, na segunda metade do século XX, estatuto de pronome de tratamento para o qual transferiu a

ideia de familiaridade alcançando o significado de chamamento informal de cunho quase universal. Entrou no ambiente escolar como referência da professora de escola de ensino fundamental e como tratamento à professora, conforme ensina o *Dicionário de Usos do Português do Brasil* (SILVA, 2002).

Mapeando a dicionarização do novo significado e da nova função da palavra “tia” com o objetivo de acompanhar seu processo de gramaticalização, foi possível observar que o registro das funções referencial e vocativa ocorreu após a “limpeza” das entradas lexicais, ocorrida a partir de meados da década de 1970, que excluiu de “tia” o significado de “alcoviteira” e apagou de “tio” a condição de vulnerabilidade (aquele que se deixava roubar facilmente). Desse ser desprezível e, portanto, inominável, emergia o traço de indeterminação, como “fulano”, “sujeito”, “tipo”, “pessoa”. Cerca de vinte anos depois os dicionários introduziam em suas entradas a ressignificação do termo que ganhara a função vocativa dirigida às professoras e na década seguinte a função designadora (OLIVEIRA et alii, 2006).

Na década de 90, porém, uma dançarina e assistente de palco se tornava personagem e se apresentava nas telas de TV vestida de lingerie preta, máscara e chicote sadomasoquista. Evocando a Mulher-Gato do seriado Batman, Tiazinha que alimentava o imaginário popular com fetiches sexuais era presença constante em programas televisivos e assinava contratos milionários com revistas de apelo sexual. É plausível supor que esse fenômeno manchasse a designação dada às professoras do ensino fundamental as quais passaram a rejeitá-la para si mesmas por meio de um movimento de substituição de “tia” por outra palavra.

Na mesma época, um outro fenômeno explorava a ideia do desprezível da figura do “tio”. Trata-se da propaganda de um refrigerante lançada em 1999 em que uma adolescente, sempre com o refrigerante em mãos, era assediada pelo vizinho em diferentes

lugares e “dava um chega pra lá” no cinquentão tratando-o por “tio”. A propaganda terminava com um slogan cuja mensagem era que aqueles que bebiam o propalado refrigerante sabiam fazer escolhas.

Esses dois exemplos mostram que movimentos antagônicos pressionavam nova ressignificação e o termo “tio/tia” voltava a evocar traços negativos que tinham sido varridos no período da ditadura. Para avaliar o que sobrou dessas idas e vindas, foi elaborada uma pesquisa em ambiente escolar. Em entrevistas a professoras e coordenadoras de 18 escolas, observou-se que o perfil socioeconômico da escola determinava o protocolo a ser adotado (OLIVEIRA et alii, 2006). Naquelas de mensalidade mais alta havia a proibição de “tia”; as de mensalidade mais baixa se mostraram indiferentes e as de mensalidade mediana orientavam a sua substituição por “professora”, “profi”, “prô” “dona”, ou o nome próprio.

Apesar das orientações das escolas, as próprias mães, para dar uma aura mais familiar ao ambiente onde depositavam seus filhos, adotavam o termo “tia” seja na interlocução com a professora seja para se referirem a ela, criando uma atmosfera de intimidade entre a criança e a mestra, como mostra o seguinte testemunho:

“...é difícil falar pra criança não me chamar de tia se dentro de casa a própria mãe fala que eu sou a tia da escola: [imitando a mãe] ‘faz a lição direitinho pra tia A. não ficar brava’ ou quando ela vem até a escola e fala na minha frente ‘mostra seu desenho pra tia A.’. Eu até queria, mas a gente fica meio assim... de corrigir a mãe” (OLIVEIRA et alii, 2006).

Tornava-se difícil desenraizar o uso de “tia” da escola e muitas crianças continuaram a adotar o termo no chamamento e na designação da professora até o final do ensino fundamental.

As professoras que rejeitavam esse tratamento não mencionaram o constrangimento de serem comparadas ironicamente com a personagem da Tiazinha. Alegavam que a inexistência da relação de parentesco entre elas e as crianças criava o sentimento de falsidade justamente no ambiente escolar que deveria construir as bases para o seu crescimento. Aquelas que permitiam ser chamadas de “Tia” interpretavam o vocativo e a designação como um tratamento carinhoso inofensivo. Paradoxalmente, as crianças não viam nele nenhuma atitude afetiva e o usavam por mera convenção.

O fato é que o vetor econômico devia entrar a recompor significados de tal modo que o valor alto da mensalidade passava a ser justificado pelo profissionalismo das professoras o qual dava à escola o seu selo de qualidade. Naquelas escolas de mensalidade mais baixa – e de remuneração também baixa – minimizava-se a importância do profissionalismo da professora substituindo-o pela missão maternal reconhecida pela própria mãe que entregava o filho à sua “irmã” – a tia.

CAPÍTULO V

AGRADECIMENTOS E RESPOSTAS A AGRADECIMENTOS

Um dos temas que mais interessam os professores de língua portuguesa para estrangeiros diz respeito às abordagens comunicativas. Formas de agradecimento e respostas a agradecimento; estabelecimento do contato e solicitação de informações estão entre os temas que pouco tratamento têm recebido. A literatura gramatical não prescreve as repostas a agradecimentos e os dicionários são bastante sucintos. No Dicionário Houaiss (HOUAISS & VILLAR, 2001), a palavra ‘Obrigado’ é enunciada por aquele “que se sente devedor de um favor, de uma amabilidade”. O dicionário Aurélio (FERREIRA, 1999) define ‘Obrigado’ como “agradecido, grato, que se sente em débito por gentileza ou favor recebido”. Os livros tradicionais de estilística (CÂMARA, 1977 e LAPA, 1945) não fazem alusão às possíveis formas de agradecimento e os livros de etiqueta e normas sociais também não tratam da questão linguística associada aos gestos. No livro de regras e protocolo para situações formais *Eventos e Cerimonial* (BETTEGA, 2001), não há menção a agradecimentos e suas respostas. Em *Poder pode mas não deve* (VIRGÍNIA, 1993) aconselha-se evitar formas monossilábicas

como resposta a qualquer observação feita nas relações interpessoais, mas nada se diz sobre formas de agradecimento e resposta a agradecimento. A pouca atenção dada às formas de agradecimento e às respostas a elas foi assinalada por Gripp (2005) que realizou levantamento dessas expressões em 12 episódios do seriado *A Grande Família*, apontando que “os brasileiros agradecem por serviços prestados mesmo que eles sejam uma obrigação de quem o presta, revelando o caráter cordial do brasileiro e a sua necessidade de estabelecer intimidade com as pessoas a quem agradece” (p.91-92).

5.1. AGRADECIMENTOS E RESPOSTAS A AGRADECIMENTOS

Durante a disciplina de Introdução aos Estudos de Língua Portuguesa nos anos de 2006 e 2010, foram realizadas algumas pesquisas empíricas na cidade de São Paulo e no seu entorno com o objetivo de fazer um primeiro levantamento desses dados. Os resultados desses trabalhos são aqui alinhavados, na tentativa de construir um painel das relações humanas em ambiente paulista.

Um dos trabalhos centrou atenção em estabelecimentos comerciais (lanchonetes, restaurantes e padarias) nos bairros da zona Leste (Tatuapé e Mooca), Central (Vila Mariana e Perdizes) e região do ABC (Santo André e S. Caetano), com o objetivo de verificar as formas de agradecimento e resposta ao agradecimento (PERONI et alii, 2006). As expressões de agradecimento foram obtidas através da observação dos falantes em situações de comércio; já para a obtenção das expressões de resposta ao agradecimento, realizaram-se pequenas entrevistas ao final das quais o pesquisador agradecia e verificava a resposta. Não se levou em consideração o sexo dos

destinatários. Priorizou-se a obtenção de informações da faixa etária de 18 a 49 anos. Os resultados apontam franca preferência para a forma padrão “Obrigado”, com alguns casos do uso de formas verbais como “valeu” ou “falou” encontradas sobretudo nas áreas mais periféricas (Zona leste da cidade e no ABC paulista):

Tabela 22 - Dados gerais: formas de agradecimento

	Zona leste		Zona Central		ABC	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
Obrigado/ obrigadão	62/71	87,3	64/64	100	67/79	84,8
Agradecido	1/71	1,4	—	—	—	—
Valeu/Falou	8/71	11,3	—	—	12/79	15,2

As formas “agradecido” e “obrigadão” foram empregadas apenas por homens. Já as formas verbais “falou/valeu” foram usadas também por mulheres na Zona Leste (3/8). A concordância de “obrigado” com o falante foi um dos fatores analisados. Na zona leste nenhum homem adotou a forma feminina, mas na zona central a forma feminina chegou a 31%, o que aponta para uma concordância com a interlocutora. No ABC esse índice foi bem mais baixo (9,4%).

Já a forma feminina "obrigada" preenche todas as caselas relacionadas ao falante do gênero feminino. Como não foi levantado o gênero do interlocutor, não há como aferir se a forma feminina concordava com essa figura. É na Zona Central em que se verifica maior índice de "obrigada" empregado tanto por homens (31%) quanto por mulheres (91,4%).

Tabela 23 - Variações de “obrigado” X Gênero e Região

	Zona Leste		Zona Central		ABC	
	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc
Obrigado	9/26 34,6%	36/36 100%	3/35 8,6%	20/29 68,9%	12/35 34,3%	28/32 87,5%
Obrigada	17/26 65,4%	—	32/35 91,4%	9/29 31,0%	23/35 65,7%	3/32 9,4%
Obrigadão	—	—	—	—	—	1/32 3,1%

Observe-se que a coleta de dados na Zona Central ocorreu nas imediações das duas universidades particulares (PUC e Mackenzie). Deduz-se daí que na Zona Central operou o fator aprendizagem (por pressão do contexto de maior formalidade) ao passo que na Zona Leste e no ABC os usos parecem seguir o processo de aquisição natural da língua em que se tem pouca ou nenhuma pressão social para o emprego da concordância de gênero com o falante.

No que diz respeito às respostas ao agradecimento, foi identificada uma maior variação linguística entre as formas:

Tabela 24- Respostas ao agradecimento

	Zona leste		Zona Central		ABC	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
(De/por) nada	8/80	10,0	8/82	9,7	66/94	70,2
Obrigado (eu, você)	63/80	78,7	53/82	64,7	7/94	7,4
Valeu/Falou	5/80	6,3	1/82	1,2	8/94	8,5
(i)magina	—	—	20/82	24,4	4/94	4,3
Beleza!	4/80	5,0	—	—	3/94	3,2
Que isso!	—	—	—	—	5/94	5,3
Tá!	—	—	—	—	1/94	1,1

“Beleza” é usado por homens na Zona Leste e por mulheres no ABC. “Que isso” e “tá” são usados por homens apenas e “imagina” é usado somente pelas mulheres. Quanto às formas verbais, apenas na Zona Leste são também proferidas por mulheres.

O agradecimento pode ser seguido do pronome “eu” ou “você”, assinala Claudio Moreno (2009), como forma de resposta a agradecimento:

“Quando eu agradeço dizendo obrigado a alguém, estou dizendo, na verdade, que eu me sinto obrigado para com ele, isto é, que passei a ter uma obrigação de gratidão para com o outro. Como vemos, o simples obrigado implica um “fico-lhe muito obrigado”, “tenho uma obrigação para com você”. Os ingleses fazem algo parecido, quando dizem “I’m obliged to you for”. Nosso povo, muito acertadamente, às vezes diz a mesma coisa com o expressivo “Te devo uma”. [...] Diremos “obrigado a você” (subentenda-se: eu é que fico obrigado a você), ou ainda “obrigado, eu” (subentenda-se: obrigado fico eu)”.

Enquanto a expressão “obrigado eu” reforça a obrigatoriedade do dever do falante, o emprego do pronome “você” desobriga o falante do dever de retribuir. Resultante do apagamento da preposição “a” (obrigado/a a você), a expressão passa a assinalar a desobrigação/quitação da obrigação. A levar em conta essa chave de leitura, a noção de desobrigação parece se dar na zona central da cidade de São Paulo, ao passo que nas áreas periféricas ainda está sedimentada a ideia de obrigação do falante em retribuir o favor ofertado pelo interlocutor:

Tabela 25- Variantes de “obrigado” nas respostas ao agradecimento

	Zona Leste		Zona Central		ABC	
	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc
Obrigado	6	25	_	13	_	_
Obrigada	30	2	10	14	_	_
Obrigado eu	_	_	_	_	1	4
Obrigada eu	_	_	_	_	2	_
Obrigada você	_	_	1	10	-	-
Obrigado você	_	_	_	5	-	-

Na Zona Leste só ocorre o simples “obrigado(a)”, com predomínio de concordância com o sexo do falante haja vista que 6/36 mulheres usam “obrigado” e 2/27 homens usam “obrigada”. No ABC só ocorre a forma com o pronome que remete à figura do falante, garantidor da concordância. Na Zona Central em que se tem o uso de “você” há maior tendência à concordância com o interlocutor.

Em viagem a Portugal, observei 52 respostas ao meu agradecimento (região do Porto e Trás-os-Montes), das quais 50 foram realizadas com o pronome referente à 1ª. pessoa “obrigado(a) eu”.

Um outro grupo de alunos também levantou dados sobre respostas a agradecimentos em uso na cidade de São Paulo (PINA et alii, 2010). Levando em conta a composição da cidade por regiões socioeconômicas e culturais, observaram as pessoas em situação de comunicação e as interpelaram. A pesquisa foi realizada em quatro bairros paulistanos, selecionados com base no estrato social que representam (Jardins e Capão Redondo representativos de camadas altas e baixas, respectivamente) e no peso da etnia que representam (Liberdade, pela influência oriental, e Bexiga, nos arredores da igreja de Nossa Senhora Achiropita, reduto italiano).

A interpelação recaía na pergunta relativa às horas. O pesquisador perguntava as horas, o interpelado respondia e o pesquisador agradecia. A resposta ao agradecimento dada pelo interpelado, tema da pesquisa, era imediatamente depois anotada pelo pesquisador. A observação nas situações de troca se deu em estabelecimentos comerciais, como supermercados e lojas.

A análise baseada em 240 dados aponta a preferência pelo emprego de respostas como “de nada”, ou “por nada” ou simplesmente “nada”, seguido de “obrigado” e “(i)magina” (PINA et alii, 2010).

Tabela 26- Respostas a agradecimentos em São Paulo

Tipo de respostas	Ocorrência	Frequência
De nada/por nada/nada ⁴²	129 / 240	53,75%
Obrigado (eu, você, __) ⁴³	68 / 240	28,33%
(i)magina	20 / 240	8,33%
Não há de quê	7 / 240	2,91%
Valeu /Falou	15 / 240	6,24%
É nós	1 / 240	0,41%

Um dos fatores extralinguísticos levado em consideração foi a faixa etária. As idades foram apenas estimadas na hora da coleta dos dados, para que não houvesse contato excessivo com os indivíduos na pesquisa, pois isso poderia interferir nos resultados. Observou-se que a resposta “de nada” é privilegiada por todas as faixas etárias; “não há de quê” é típica das faixas etárias mais velhas; “obrigado” ocorre entre os grupos sociais mais estabilizados e os verbos “imagina” e “valeu/falou” ocorrem entre os mais jovens.

.....
42 “De nada” (107ocorrências); “por nada” (4ocorrências); “nada” (18ocorrências).

43 “Obrigado eu” (14 ocorrências); “obrigado você” (9 ocorrências).

Tabela 27- Respostas a agradecimentos X Faixa etária

Tipo de respostas	16 a 25		25 a 40		Mais de 40	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
De nada	39	48,1%	40	49,4%	40	58,8%
Obrigado	9	11,1%	38	46,9%	21	30,9%
(i)magina	17	21,0%	3	3,7%	—	—
Não há de quê	—	—	—	—	7	10,3%
Valeu/Falou	15	18,5%	—	—	—	—
É nós	1	1,3%	—	—	—	—

No que diz respeito à distribuição espacial, foi possível identificar áreas mais conservadoras como o Bexiga e Capão Redondo com predomínio da forma “de nada”, seguidas da Liberdade em que prevalece “obrigado”. O bairro dos Jardins é o que revelou mais variação na forma de expressar a resposta ao agradecimento.

Tabela 28- Respostas a agradecimentos por bairro

Tipo de respostas	Jardins		Capão Redondo		Liberdade		Bexiga	
	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%	Oc.	%
De nada ⁴⁴	29	41,4%	33	66,0%	25	35,7%	42	84,0%
Obrigado	23	32,9%	—	—	45	64,3%	—	—
(i)magina	11	15,7%	1	2,0%	—	—	8	16,0%
Não há de quê	7	10,0%	—	—	—	—	—	—
Valeu/Falou	—	—	15	30,0%	—	—	—	—
É nós	—	—	1	2,0%	—	—	—	—

.....
 44 No bairro da Liberdade houve 18 ocorrências de “nada” e 07 ocorrências de “de nada”. Já no Bexiga é mais frequente “de nada” (38 ocorrências), seguido de “por nada” 94 ocorrências). Não ocorreu a forma simplificada “nada”.

Nos bairros de Capão Redondo e Bexiga é mais frequente a resposta “de nada”. Na Liberdade e nos Jardins há prevalência da resposta “obrigado”. Nos Jardins vem associada aos pronomes nas formas “obrigado eu” e “obrigado você” usadas por pessoas mais jovens que também usam a forma inovadora “imagina” que, muito provavelmente, origina-se da resposta ao agradecimento em italiano “”figurati!”, o que explica seu uso no Bexiga.

Cumpre assinalar que as expressões “(o)brigado” não foram usadas como resposta a agradecimentos às perguntas sobre horas, pois não integram a situação de troca ou de incômodo para a parte que é interpelada. Em tais casos, eram mais comuns “magina” ou “não há de quê”. Contudo, nas relações comerciais, o predomínio foi o de “brigado eu/você”, seguido de “de nada”. Na relação de troca, a resposta ao agradecimento explicita o bem-estar que ambas as partes geraram uma para a outra. O caixa agradece dizendo “brigado” e o cliente responde que ele também foi beneficiado, daí a sua expressão de agradecimento (“brigado eu/você”). A resposta “de nada” parece ser o elemento neutro dessas relações, já que é o mais utilizado em todos os contextos, em todos os bairros, abrangendo todas as faixas etárias. Parece cumprir apenas o papel de finalizar o contato de maneira rápida e educada.

A rapidez e automaticidade nas respostas foram colhidas em um fast-food na cidade de Sorocaba (GODOI et alii, 2006). Em um levantamento das formas de tratamento ao público/atendente junto ao caixa de *fast food* de Sorocaba/SP, foram colhidas 45 expressões de agradecimento e 32 respostas, durante uma hora e meia de observação. A expressão “obrigado” ocorre seja como agradecimento seja como resposta ao agradecimento.

Tabela 29- Agradecimentos e respostas no *fast food*

	Caixa (agradecimento)	Cliente (resposta)
Obrigado	33	18 + 02 obrigadão
De nada	01	02
Eu que agradeço	01	02
Sussa	–	02
Valeu	–	05
Falou	–	01

Ainda que no geral as pessoas agradeceram ao caixa, o que se notou é que muitas vezes ambas as partes estavam com pressa. O cliente pegava rapidamente seu lanche, enquanto o caixa já estava atendendo outra pessoa. Dessa forma, não havia grande interação entre eles. Assim, o fator pressa pode explicar a falta de equilíbrio entre o número de agradecimentos e respostas.

O fator pressa interferia no ritmo do bate-resposta, ou seja, antes mesmo que o caixa manifestasse o agradecimento, o cliente já respondia ao agradecimento. Ou, então, ocorriam agradecimentos simultâneos, apontando o efeito automático das relações de agradecimento nesses casos. Essa automacidade pode estar correlacionada com a mera formalidade de agradecer, ainda que a resposta venha na forma de gíria. Aliás, “falou”, “sussa” e “valeu” são usadas por adolescentes, ao passo que “eu que agradeço” foi registrado na fala de idoso.

Para contrapor a pesquisa feita em ambiente de respostas automatizadas, o grupo de alunos entrevistou algumas pessoas no ponto de ônibus. A coleta de dados deu-se em 05 de maio de 2006, na Av. Jabaquara, altura do número 1600, no ponto de ônibus da Estação Saúde do Metrô. O entrevistador provocou uma situação de interação com os entrevistados, fazendo-lhes perguntas sobre educação e política. A entrevista girou em torno das seguintes questões:

1. Você acha que o brasileiro é educado no sentido de agradecer outra pessoa?
2. Quando alguém lhe diz “obrigado”, o que você costuma responder? (resposta virtual)
3. Você acha que o brasileiro gosta de ler?
4. Você gosta de ler? O quê?
5. Na sua opinião, qual país tem o povo mais educado?

A pergunta 2 foi um dos focos da pesquisa. As demais eram distratores usados para provocar a situação de interação e pedido de favor, pretexto para o agradecimento do entrevistador, que espera uma reação do entrevistado, foco da pesquisa. A resposta à questão 2 – à qual demos o nome de resposta virtual – foi comparada com a resposta ao agradecimento realizado pelo entrevistador pela entrevista concedida – resposta real.

Tabela 30- Respostas virtual e real a agradecimentos

	Virtual	Real
De/por nada	15	15
Obrigado	6	4
Igualmente	2	—
Beleza	—	1
Não há de quê	1	—
Não por isso	—	1
Deus lhe pague	2	—
Silêncio	1	1
Sinal de positivo, murmúrio	—	5

Observou-se que nas entrevistas em que a interação ocorre de forma um pouco mais delongada, as repostas ao agradecimento privilegiam as mesmas expressões encontradas na situação de

automatismos. Além disso, a resposta virtual e a real se combinam. Entretanto, na resposta virtual expressões mais formulaicas estão presentes (“Igualmente”, “Não há de quê”, “Deus lhe pague”) do que na resposta real em que aparecem gíria (“Beleza”), murmúrio ou sinal positivo.

Um outro grupo investiu nas formas de agradecimento pelos consumidores nas situações de prestação de serviço em vários ambientes (padarias, portaria de edifício, lanchonetes, biblioteca, ônibus, banco, elevador e estabelecimentos comerciais) procurando analisar as formas de agradecimento em função de outras formas de interação (JANCZUR et alii, 2006). Visando a garantir a espontaneidade dos dados coletados, adotou-se o procedimento da observação.

Tabela 31: Formas de agradecimento: prestação de serviço

Obrigad	55/469	11,7%
Brigad	354/469	75,5%
Falou	14/469	3,0%
Valeu	22/469	4,7%
Tchau	15/469	3,2%
Outros	9/469	1,9%

Os autores observaram que nem sempre o agradecimento segue o padrão esperado. Houve casos em que o cliente conhecia o prestador com o qual estabelecia algum tipo de interação (sorriso, conversa ou a ocorrência da forma de despedida *tchau*), sem manifestar um agradecimento na forma convencional. Essa interação comunicacional substitui o agradecimento formal.

Na biblioteca, talvez por ser um local onde deve imperar o silêncio, muitos agradecimentos eram praticamente inaudíveis, expressos em formas reduzidas ou truncadas (*'gá*, *ígá*, *'migád*,

'brigá, além da forma 'tá). Na portaria de edifícios e no elevador do SESC o agradecimento é raro, ainda que as pessoas conversem muito entre si e se despeçam usando *Tchau*. Nas padarias e nas lanchonetes em que o cliente tratava o prestador pelo nome também não se expressa agradecimento. O grande fluxo de clientes nas padarias criava uma situação insólita: em lugar de o prestador agradecer o cliente por ter adquirido seu produto, era o cliente que respondia *obrigado(a)* ao prestador do serviço.

Em locais de *fastfood*, o atendimento mais lento inibia o agradecimento. Por outro lado, aos favores adicionais prestados como a entrega de ketchup, mostarda e guardanapo, o cliente agradecia mais efusivamente. Em geral as pessoas não agradecem (44%) aos serviços, pelo menos não do ponto de vista mais convencional. Muitas pessoas reconhecem a gentileza, mas não a expressam por diferentes motivos, entre os quais a distância entre o prestador e o cliente, a necessidade da rapidez no atendimento, a realização mecânica de ações. É possível que em cidades grandes como São Paulo essas barreiras expliquem a falta do trato que expressa gentileza nas relações interpessoais.

5.2. ABORDAGENS EM DIFERENTES SITUAÇÕES INTERACIONAIS

Normalmente os manuais de etiqueta assinalam a necessidade de obedecer bons comportamentos gestuais e linguísticos em alguns cerimoniais. Dedicando-se a etiquetas em cerimônias e eventos, Miranda (2001) recomenda que o rito do cumprimento seja realizado “com sinceridade, com humor e interesse” para garantir a transmissão de receptividade, simpatia e elegância, atitudes

que devem reger os comportamentos convencionais. Entre os procedimentos, ensina:

O cumprimento pode ser feito através do aperto das mãos, uma reverência ou um discreto sorriso.

O aperto de mãos deve partir da pessoa mais qualificada, mais idosa ou maior cerimônia. Muito significativo, o aperto de mãos revela muito da personalidade, portanto, ao apertar a mão de alguém, deve-se fazê-lo com firmeza sem rudeza.

Em lugares fechados e formais, cumprimenta-se com o aperto de mãos. Quando o grupo é grande ou quando está em lugares abertos, basta uma reverência.

[...]

Evite o tapinha nas costas, pois denota muita intimidade. (MIRANDA, 2001: 28-29)

Apesar das indicações sobre aperto de mãos e sorriso, não há nenhuma instrução sobre o comportamento linguístico a ser adotado para compor a orquestra das etiquetas sociais. Essa lacuna é de certo modo preenchida por Kalil (2004) que em seu manual de etiqueta elenca “seis palavras mágicas” que devem ser acionadas em qualquer lugar onde houver uma interação social: *por favor, bom dia, senhor, senhora, obrigado e até logo*. Esses itens deveriam, portanto, ser acionados em diferentes espaços sociais. Para verificar se os paulistanos obedecem às regras de cortesia e cordialidade que fazem parte da etiqueta social recomendada por Kalil, foram realizadas pesquisas empíricas em diferentes estabelecimentos comerciais.

Uma das pesquisas analisou a forma de abordagem dos frequentadores de dois centros comerciais aos recepcionistas do balcão de informações para averiguar o uso de formas de intercâmbio ritual da atenção, do respeito e da deferência (“por favor”, “com licença”), de saudação (“bom dia”, “boa tarde”) ou ausência total

de formas introdutoras do ato de fala “pedido de informação” (PIOLOGO et alii, 2006). Um dos centros comerciais era vizinho de empresas, bancos e polo estudantil, localizado na zona oeste da capital paulista, e o outro centro comercial com perfil mais popular se encontrava na zona leste e era frequentado principalmente por moradores da região. Como metodologia de trabalho, solicitou-se autorização do setor administrativo para o acompanhamento das atividades no balcão de informações. O trabalho de observação e levantamento das expressões usadas pelos clientes permitiu a identificação de 153 depoimentos: 54 (29 homens e 25 mulheres) são referentes ao shopping da zona leste e 99 (59 homens e 40 mulheres) da zona oeste. Esses depoimentos podem ser subdivididos em três atos comunicativos: a saudação (*bom dia, boa tarde*), o mero pedido de informação e a deferência/solicitação de atenção (*por favor, com licença*). No centro comercial da zona leste o ato de saudação foi o menos frequente; no centro comercial da zona oeste o ato de atenção é que ganhava menos saliência.

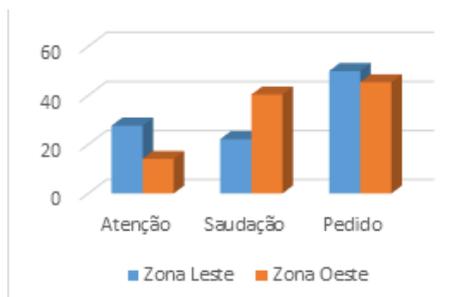


Gráfico 7: Tipos de abordagem por zonas urbanas

Nas duas regiões o pedido de informação é prevalentemente realizado sem a introdução de elementos que busquem aproximar os interlocutores, como os atos de atenção/deferência ou de saudação.

Na Zona Leste predomina os atos de deferência e na Zona Oeste os atos de saudação. Em geral os homens automatizam as relações interpessoais eliminando as expressões de cortesia na abordagem comunicativa.

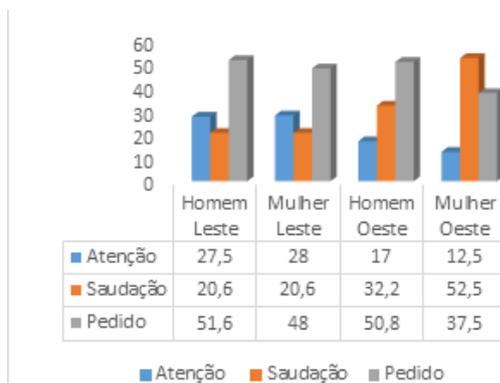


Gráfico 8: Tipo de abordagem por gênero

Na Zona Leste o tipo de abordagem não é redutível ao gênero do cliente: homens e mulheres elaboram o pedido de informação majoritariamente sem a introdução de expressões de cortesia. Esses resultados sugerem que os ritos que regem a interação social e as fórmulas de abordagem comunicativa normalmente são apagados na situação de balcão de informação. É como se os recepcionistas estivessem ali a serviço de todos, função que lhes retira o papel de figuração numa interação social despersonalizando-os.

Quando os agentes abrem a interação social dão preferência às fórmulas de deferência/atenção (*por favor, com licença*), ao invés das formas de saudação (*bom dia, boa tarde*). Ao contrário, na Zona Oeste o vetor gênero tem relevância na diversidade de abordagem: o homem tende a fazer diretamente o seu pedido (50,8%) e a mulher adota as formas de saudação (52,5%) para uma aproximação com o interlocutor. A interação social é instaurada com fórmulas de

saudação que expressam igualdades de condição: a expressão “bom dia” não coloca o interpelador e o interpelado em posições sociais diferentes. A sua função comunicativa é meramente fática: atrai a atenção do interlocutor para instaurar a comunicação (JAKOBSON, 2005).

Quanto às fórmulas comunicativas utilizadas, na periferia da Zona Leste, lugar onde está localizado o centro comercial em que se realizou a pesquisa, dá-se a prevalência de expressões que externam pedido de favor e de licença para entrar em um espaço social que não pertence ao falante. É como se o centro comercial fosse um grande salão de Corte no qual se adentra fazendo gestos e usando expressões linguísticas de respeito e deferência, numa relação de baixo para cima⁴⁵. Em outras palavras, a etiqueta usada por esses informantes observados no balcão de informações é reveladora do reconhecimento de sua condição social. A esse propósito, é importante notar que o emprego de um sotaque diferente pode servir de reforço para a imagem estigmatizada de um grupo e facilitar o reconhecimento das fronteiras entre os estabelecidos e os *outsiders* (ELIAS, 2000). O interessante é que essa sensibilidade de salão que informa um processo higienizador e civilizador (ELIAS, 2001) e rege a orquestração de gestos e expressões linguísticas ocorre não no centro comercial frequentado por camadas sociais mais elevadas, mas na própria região em que vivem e se movem os informantes de menor poder econômico.

Sempre procurando analisar as abordagens comunicativas na abertura de uma interação social, um outro estudo focou o comportamento das mulheres paulistanas quando se dirigem a alguém desconhecido (OMENA et alii, 2006). A pesquisa buscava identificar quais as formas de abordagem mais comuns usadas por mulheres em duas situações distintas: uma situação de troca (compra

45 A própria arquitetura imponente do Centro Comercial cria a situação de coerção social.

e venda) e outra de mera solicitação de informações. Adotando a metodologia da observação, os pesquisadores também coletaram dados em dois centros comerciais que atendem estratos sociais baixos (um na zona leste e outro no centro da cidade) e em centro comercial de grupos privilegiados economicamente localizado em Alphaville. A observação das respostas foi direta, registrando os exemplos de abordagem sem que os pesquisadores interagissem com as pessoas observadas. O quadro geral das fórmulas usadas nas abordagens aponta resultados semelhantes àqueles observados na pesquisa anterior: pessoas de camadas sociais mais elevadas usam expressões linguísticas que têm uma função fática (*boa tarde, oi, tudo bem*) ou que revelam pessoalidade (nome do vendedor); pessoas de camadas sociais menos elevadas adotam preferencialmente expressões conativas que revelam sensibilidade de subalterno (*por gentileza, por favor, com licença*), de cordialidade (*bem, querida, filhinha, colega*) (HOLANDA, 1995) ou de despersonalização (*moça*) (DA MATTA, 1985).

Quadro 5: Fórmulas usadas nas abordagens, por estrato social

	Baixa	Alta
Por gentileza, favor, licença	10	3
Boa tarde	1	13
Tudo bem?	-	4
Oi	5	9
Bem / querida/ filhinha / colega	6	3
Moça	8	1
Nome do vendedor	-	2

Quando se cruza o fator da estratificação social com a situação interacional (situação de troca que caracteriza a compra/venda ou situação informacional), observa-se que as pessoas de maior poder

aquisitivo usam as fórmulas fáticas na situação de informação e as expressões de cordialidade – marcada pelo uso do diminutivo – na situação de troca. As pessoas que fazem parte do universo de menor poder aquisitivo usam como fórmula fática apenas a expressão “oi”; as expressões conativas e cordiais são usadas tanto na situação de troca quanto na situação de solicitação de informação.

Quadro 6: Fórmulas, camadas sociais e situação interacional

	Classe Baixa		Classe Alta	
	Troca	Informação	Troca	Informação
Por gentileza, favor, licença	5	5	2	1
Boa tarde	1	-	3	10
Tudo bem?	-	-	-	4
Oi	5	-	4	5
Bem / querida/ filhinha/ colega	2 querida	4 Bem	3 Querida Filhinha Colega	-
Moça	6	2	1	-
Nome	-	-	2	-

Esses resultados apontam para o “fundo emotivo extremamente rico e transbordante” que perfila o caráter cordial do brasileiro inscrito não na manifestação de polidez, mas na “influência ancestral dos padrões de convívio humano” (HOLANDA, 1995) demarcando e reforçando as fronteiras entre os estabelecidos e os *outsiders* (ELIAS, 2000). Assim, como afirma Sérgio Buarque de Holanda, a “lhaneza no trato, a hospitalidade, a generosidade, virtudes tão gabadas por estrangeiros que nos visitam, representam, com efeito, um traço definido do caráter brasileiro”, entretanto, essa cordialidade

expressa pelas fórmulas conativas é, entre os setores de maior poder aquisitivo, reflexo da necessidade de construir amizade na relação vendedor-freguês. Entre aquelas pessoas menos privilegiadas do ponto de vista socioeconômico, a cordialidade reproduz e produz o distanciamento em relação uns aos outros na estrutura social em que estão enredados.

5.2.2. ABORDAGEM EM SITUAÇÃO DE TROCA

A partir das oscilações comportamentais evidenciadas em diferentes situações interacionais, é possível hipotetizar que no ambiente de troca (compra/venda) também haja uma certa variação na forma de abordagem ao freguês dentro até mesmo da esfera do mesmo produto mercadológico. Para verificar o emprego da cordialidade como estratégia de incitar a conquista e a fidelização de clientes, foi realizada pesquisa em três tipos de lojas de roupa voltadas ao público jovem (A, B e C) e em três lojas de calçados esportivos (D, E e F) em um shopping center localizado em área central da cidade de São Paulo, perto de escolas, bancos e escritórios (NASCIMENTO et alii, 2010).

Os dados foram colhidos de duas maneiras. Por meio da observação participante, os pesquisadores, fingindo serem supostos interessados na compra de um produto, ficavam atentos à chegada dos clientes nas lojas, observavam e anotavam a primeira fala do vendedor. Em um segundo momento, realizaram entrevista com um vendedor representante de cada estabelecimento com a finalidade de descobrir se havia algum treinamento prévio sobre a forma de abordagem dos clientes.

Nas entrevistas em lojas de calçados, o vendedor da loja D informou que não havia nenhuma forma fixa de atendimento, sendo

orientado apenas para que deixasse o cliente observar livremente o produto; o da loja E disse que a abordagem dependia do cliente e que, em geral, adotava-se uma forma neutra; o da loja F assinalou que, embora as pessoas de nível social mais alto sejam normalmente mais sisudas, não havia protocolos para a sua abordagem.

Nas entrevistas de lojas de roupa, foi possível depreender que duas das lojas fornecem treinamentos com enfoque na moda e costura para que o vendedor observe o estilo do cliente e lhe ofereça produtos compatíveis com tal estilo. A abordagem será mais pessoal, se o cliente demonstrar abertura. A loja C sinaliza a necessidade de evitar o uso de procedimentos típicos de lojas populares, como as abordagens que exploram o servilismo “Precisa de alguma coisa?” ou “Posso ajudar?”. Os entrevistados das três lojas afirmaram que o atendimento é considerado mais decisivo do que o preço, do que se depreende que alguma orientação na forma de atendimento deve existir, ainda que não configure um treinamento específico.

Apesar de afirmarem que não havia treinamento para abordar os clientes, os vendedores das lojas de calçados adotavam procedimentos semelhantes, com apelo às fórmulas com função fática. Na loja A usou-se uniformemente a saudação “Boa noite” ou “Boa tarde”; na loja B predominou a expressão “Oi, tudo bem?”, como estratégia de mostrar interesse pelo estado de ânimo do comprador. Na loja C as duas estratégias foram usadas concomitantemente, mostrando mais incisividade na cooptação do comprador: “Olá, boa tarde. Tudo bem?”.

Os vendedores das lojas de roupas se comportaram como os das lojas de calçados C, ou seja, a cooptação de clientes era realizada por meio de estratégias que demonstravam interesse pelo estado de ânimo do cliente. A expressão que estabelece uma relação mais pessoal foi ativada pelos vendedores das três lojas de roupas: “Oi. Boa tarde. Tudo bem?”. Em algumas delas acrescentou-se o servilismo “Se precisar de ajuda me chame. Fique à vontade”.

Os resultados mostram que em geral as relações que se instauram entre vendedores e clientes são desprovidas de expressões e de cumprimentos que tendam à personalidade ou ao contato mais íntimo com o cliente. As fórmulas de cordialidade como o uso de diminutivo ou de expressões amigáveis como “amiga”, “querida” não são adotadas nesses dois setores mercadológicos em centro comercial que atende o microcosmo de pessoas de médio e alto poder aquisitivo.

Como o atendimento é considerado a chave para o sucesso da venda, procura-se respeitar a liberdade do cliente de escolher o produto tranquilamente, sem interferências do vendedor cuja manifestação se restringe às expressões fáticas responsáveis pela marcação da relação vendedor-cliente.

O enfoque na abordagem do cliente em relação ao vendedor foi tema de pesquisa no setor de comércio de livros (FERREIRA, 2006). Pautando-se pelos critérios da observação participante, definidos por Malinowski (1984), o pesquisador ficou uma semana (15 a 20 de maio de 2006) acompanhando os atendimentos de alguns vendedores ao longo de duas horas, fazendo anotações e observando a forma de tratamento que os clientes lhes dirigiam. Em um segundo momento realizou entrevistas com os vendedores para verificar a consciência das formas linguísticas adotadas.

Tomando como ponto de partida a ideia de que os brasileiros têm uma tendência em transpor expressões intimistas para o ambiente público, criando uma situação de proximidade e cordialidade (HOLANDA, 1995), o pesquisador procurou verificar se no ambiente da livraria esse comportamento cordial se mantém. A loja observada vende livros de literatura, ciências humanas e livros infantis e tem uma dinâmica corrida, com movimentação intensa entre 14 e 16 horas. Ao atender ao telefone, o vendedor sempre se identifica; nos atendimentos na loja o crachá com a identificação

do vendedor não é suficiente para estabelecer o tratamento pelo nome pessoal (DA MATTA, 1985).

O pesquisador analisou a situação de atendimento em que os vendedores oferecem ajuda ao cliente e a situação de chamamento dos vendedores pelos clientes.

Os vendedores possuem uma mesma abordagem para os clientes, em geral usando formas fáticas como “bom dia”, “boa tarde” ou o ato permissivo “pois não”, colocando-se à disposição. Essas variantes produzem um tratamento padronizado, genérico e neutro, seguindo o modelo proposto na *Bíblia de Vendas* (GITOMAR, 2005), segundo o qual a relação entre vendedor e cliente deve se pautar pela boa educação e buscar, ao mesmo tempo, a uniformização no trato dos clientes e a valorização do cliente atendido. Busca-se um meio termo entre um bom atendimento genérico e a valorização de cada cliente em particular, o que pode ser feito por meio de fórmulas fáticas e o ato permissivo “pois não”. Além disso, o grande fluxo diário de clientes na loja provoca automatismos impossibilitando o estabelecimento de uma relação mais prolongada, mais pessoal.

As formas de abordagem promovidas pelo cliente também são condicionadas pelo afluxo de clientes na loja, o que explica a grande quantidade de perguntas que procuram certificar se a pessoa abordada é parte integrante do quadro de funcionário da livraria (“Oi, você trabalha aqui?”). Eliminado esse grupo, o que se desprende do quadro geral é que no âmbito da livraria há inúmeras formas de abordar o vendedor.

Quadro 7: Formas de abordagem em livraria

Formas de abordagem	Quantidade
Oi, você trabalha aqui?	40
Por favor, você pode me ajudar?	30
Amigo, você tem...?	34
Psiu; Ei!	16
Moço (a),...	10
Você tem o livro?	10
Outras	5

Os dois vocativos usados para chamar os vendedores têm significados opostos. O vocativo “amigo” instaura a relação de cordialidade (HOLANDA, 1995) e “moço” é uma forma mais genérica, que despersonaliza o vendedor (DA MATTA, 1985). Esse vocativo mais genérico, assim como os estímulos sonoros como “psiu”, “ei”, sem enunciar a categoria social do vendedor, são mal recepcionados. Como os estímulos sonoros produzidos pelos clientes ocorreram principalmente na interlocução com as mulheres, é possível que explicitem a pretensa superioridade do cliente em relação à trabalhadora. Muito comum é o uso da expressão conativa que apela para a sensibilidade do vendedor para favorecer a demanda do cliente (*por favor*). Além desses casos, há o uso da pergunta direta, sem a introdução de elementos que instaurem a comunicação.

Esses resultados sugerem que na livraria, criada como um grande centro comercial de livros, os clientes adotam diferentes formas de abordar o vendedor. Essas formas vão desde as expressões mais cordiais aos meros estímulos sonoros e à ausência total de elementos que sinalizam a abertura da comunicação. O perfil da livraria automatiza as relações interpessoais apagando as fórmulas de cortesia que expressam uma boa etiqueta comportamental. Até

mesmo o vocativo “amigo”, normalmente interpretado como uma expressão de cordialidade, se esvazia se aproximando do vocativo generalizante “moço” ou dos estímulos sonoros.

5.2.3. ABORDAGENS DE DESCONHECIDOS EM DIFERENTES AMBIENTES

Em teste aplicado a 48 funcionários de diferentes turnos de um hospital privado, foram propostas duas situações de comunicação para que expusessem a forma de abordagem a um desconhecido (paciente, parente ou amigo de um paciente). A pergunta que norteava a pesquisa era: “por se tratar de um estabelecimento comercial onde os funcionários recebem um treinamento para que possam lidar com um público-cliente, haverá sempre uma certa formalidade no contato com um desconhecido?” (OLIVEIRA et alii, 2006). Foram sugeridas as seguintes situações:

Situação 1: uma pessoa desconhecida, de 25 a 45 anos, deixa cair um papel no chão e, sem perceber, continua andando. Contando que a pessoa pode ser perdida de vista, como o funcionário a abordaria?

Situação 2: uma pessoa desconhecida, de 25 a 45 anos, entra em um local proibido no hospital. Que abordagem o funcionário adotaria para retirá-la de lá?

As respostas aos testes, aplicados apenas aos funcionários (auxiliares de enfermagem, recepcionistas, seguranças, pessoal de limpeza e de serviços gerais) para manter uma certa homogeneidade

no quesito do estrato social, mostraram larga preferência pelo emprego de elementos indicativos de pessoa⁴⁶.

Quadro 8: Abordagens em hospital privado

Indicativo de Pessoa	Elemento Fático	Expressões de Cortesia
Senhor(a)	Oi / olá	Por favor
Moço(a)	Psui	Por gentileza
Você	Ei	(Com) licença
	Ô	
63/96 65,6%	10/96 10,5%	23/96 23,9%

Ainda que o elemento fático tenha ocorrido como possibilidade de resposta à situação 1, foi o indicativo de pessoa que marcou a forma de abordagem ao desconhecido. É justamente essa estratégia que responde pela maior frequência de respostas à situação 2. Na sequência aparecem as formas de cortesia.

Tabela 32 - Abordagens em diferentes situações de comunicação

	Pessoa		Fático		Cortesia	
Situação 1	37/48	77,1%	10/48	20,8%	1/48	2,1%
Situação 2	26/48	54,2%	—	—	22/48	45,8%

O baixo índice de frequência do elemento fático que, aliás, ocorre apenas na situação 1 sugere que as formas de abordagem ao desconhecido sejam protocolares sem, entretanto, alcançarem o nível da cortesia.

Contrapondo à pesquisa que tomou como tema a abordagem a desconhecido em ambiente fechado (hospital), foi realizada pesquisa em ambientes abertos, envolvendo as figuras dos policiais

.....

46 Aqui não se entende pessoa em oposição a indivíduo.

e jornalheiros que compartilham as ruas como espaço de sua atuação. Foram levantados dados sobre as formas de cumprimento e de respostas a agradecimentos elaboradas por jornalheiros (40 entrevistados) e policiais (50 agentes) nas cidades de São Paulo, Campinas e Guarulhos no mês de outubro de 2010, a partir das respostas a pedidos de informações solicitados pelo pesquisador. Além das formas verbais, foram computadas formas não-verbais de comunicação, tanto para o cumprimento quanto para a resposta ao agradecimento.

Quadro 9: Formas não-verbais de cumprimento e resposta a agradecimento

	Cumprimento		Resposta a agradecimento	
	Policiais	Jornalheiros	Policiais	Jornalheiros
Balanço de cabeça afirmativo	13	07	10	16
Recua e franzimento de cenho	01	—	—	—
Erguimento de sobranceiras	02	09	—	—
Erguimento de cabeça	—	02	—	—
Gesto de positivo	—	—	02	02
Dar as costas	—	—	01	04
Sem reação	02	04	—	01

Entre as formas não-verbais, o balanço de cabeça afirmativo é majoritariamente usado para cumprimento e resposta a agradecimento por policiais e jornalheiros. Estes também adotam o erguimento de sobranceiras como gesto que sinaliza cumprimento. A análise das formas verbais de cumprimento e de resposta a agradecimento também revelou proximidades entre policiais e jornalheiros nas abordagens comunicacionais.

Tabela 33: Formas verbais: cumprimento

	Policiais	Jornaleiros
Opá! Sim? Uhm! Oi!	09/22	18/28
Pois não?	10/22	07/28
Boa tarde!	02/22	01/28
Manda! Diga!	01/22	02/28

Quadro 10: Formas verbais: respostas a agradecimentos

Formas Verbais: respostas a agradecimentos		
	Policiais	Jornaleiros
Opá! Okay!	06	03
Tá! Tá certo! Tá joia! Tá bom!	05	01
De nada!	07	14
Falou! Entendeu? Beleza!	04	07
Disponha!	03	01
Boa tarde! Tchau!	02	01

No caso das formas verbais de cumprimento e de respostas a agradecimento, seria de esperar um emprego mais convencional por parte dos policiais, por ocuparem a posição de servidor público. Entretanto, praticamente não há diferença entre as expressões fáticas e a expressão que aponta o servilismo “pois não?” que deveria caracterizar a fala de um servidor público em atividade. As respostas dos policiais a agradecimentos também são carregadas de informalidades, não se distinguindo do comportamento verbal dos jornalheiros.

5.2.4. ABORDAGENS DE DESCONHECIDOS EM FEIRAS E MERCADOS

Muitos estudos na área da antropologia tratam da linguagem dos feirantes que adotam estratégias para atrair a atenção de potenciais compradores (SATO, 2013; BARBOSA, 2013; MASCARENHAS e DOLZANI, ente outros). Além do grito, os feirantes apelam para o elogio ao freguês, o preço mais baixo e a exaltação do produto. Para cooptar a atenção do freguês, os feirantes procuram entabular uma relação emocional com os clientes instaurando o esquema da cordialidade por meio do qual se estabelece intimidade, se criam laços afetivos entre os interlocutores (HOLANDA, 1995):

Valendo-se da prerrogativa de ser uma atividade itinerante e de acontecer no espaço público, a feira livre caracteriza-se por estruturar-se numa ampla rede de relações sociais que mescla diversas gramáticas sociais e vale-se de regras tácitas. (SATO, 2013: 8)

A criação de um ambiente de liberdade em que vigoram a brincadeira e o chiste permite a quebra do protocolo, das regras de civilidade expressas na atitude de reserva, no caráter blasé das pessoas que vivem nas grandes cidades (SIMMEL, 2005). Os feirantes elogiam e tratam os fregueses como se fossem amigos. Para verificar se os vocativos usados pelos feirantes corroboram uma relação afetiva com os fregueses, realizou-se uma pesquisa de campo no Mercado (centro de São Paulo) e em duas feiras livres, uma no Bairro do Limão e outra no Bairro da Vila Madalena (OLIVEIRA et alii, 2010). Esse material foi completado com a coleta de dados na feira livre do bairro do Tatuapé, em janeiro de 2016.

A coleta de dados se deu por meio da observação, à medida em que os fregueses eram abordados pelos feirantes ia-se tomando nota das expressões usadas. Não foi elaborado nenhum tipo de entrevista ou questionário para evitar o constrangimento dos feirantes e garantir que o material colhido fosse o mais representativo da “inter-ação social” (KOCH, 1995:110).

Para investigar as abordagens que os feirantes faziam aos clientes, ou seja, para desenhar as relações de intimidade e afetividade entre as duas partes, os pesquisadores primeiro procuraram explicitar o cenário composto pelo feirante para atrair a atenção e garantir a presença do freguês junto à sua banca.

O cenário é criado literalmente no grito. Com efeito, as feiras livres são conhecidas não só pelos produtos que comercializam, mas pela algazarra, pela carnavalização (BAKHTIN, 1987), que permite abordagens que apelam para o grotesco, em franca dissonância com padrões de polidez e ritualismo formal.

Em voz alta, os feirantes procuravam chamar a atenção daqueles que passeavam pela feira alertando para a queima de estoques e fazendo propaganda do sucesso de suas vendas, como comprovava a presença massiva de compradores: “Mais um cliente satisfeito”, “O balcão tem que tá cheio!”, “Olha a promoção!”, “Não vai bater perna”, “Oi, oi, oi... ela me falou pra me levar...”. “Tá tão barato que estou pensando em comprar de mim mesmo!”, “Olha a qualidade! Excelente, olha! Fruta, tudo em promoção. Pêssego, ameixa e uva boa. Vem ver que barato! Olhe a promoção! Barato demais, barato demais. Tá acabando, tá acabando... Vem ver a promoção! Vem ver que barato”.

O estratagema da venda/compra por impulso é acionado com o emprego do aspecto verbal e marcadores conversacionais que ensejam a urgência: é preciso comprar já, imediatamente. Não é raro ouvir entre as bancas: “Vai!”, “Vamo!”, “ô pessoal”, “Agora é!”, “Pera lá!”. “Tá barato, vai acabar!”.

Não faltam trocadilhos: “É fresquinho porque vende mais ou vende mais porque é fresquinho?”. Na mistura de canções e brados normalmente usados em campo de futebol, o feirante gritava: “Esse cara sou eu! Vai freguesa, vai freguesa! Coragem, coragem, freguesa! Vai que é barato, vai freguesa! Vai freguesa, vai, baixou!”. Comentários sobre o time ou sobre o jogo, acionados principalmente quando surge um cliente com camiseta de time de futebol, geram afinidades que podem favorecer a venda. O cliente brinca com o feirante (“Tchau, Palmeiras!”) e é imediatamente contradito (“Tchau, Corinthians!”).

Além do grito, as vozes são criadas pelos sotaques. Um comerciante que vendia castanhas portuguesas adotava o sotaque português para fazer propaganda de seu produto: “Castanha portuguesa, 34 ‘merreis’ o quilo!”. A brincadeira corre solta com a confusão entre preço e quantidade (“Duas dúzias, cinco!”), com o apelo à qualidade medicinal da banana (“Olha o potássio!”) ao frescor e finura da alface (“Olha que sarada! Olha que sarada a alface!”), à aventura da busca do metal com o tipo de banana (“Olha a fruta doce! Indiana Jones! Pega a prata, maçã. Boa, bonita!”). Em um período em que programas televisivos lançam mulheres com apelidos que salientam o aspecto físico alterado por intervenções plásticas e aplicação de silicone, como “mulher-melão”, “mulher-melancia”, a venda de frutas se torna apelativa. A brincadeira ganha carga sensual nas bancas de fruta, como em “Dois, o mamão! Dois o mamão! Formosas, de dois. Vamos aí!”. Ao avistar duas moças o feirante grita: “Meninas, vamos lá! Delícia... fruta! Casca de nylon! Olha que uva boa! Boa a laranja!” Ou então: “Menina, bom dia, quer provar a melancia? Menina! Delícia!”. Todas as mulheres são bem-vindas: “Baronesa, freguesa, japonesa!” e “Barata a ameixa! Vamos lá, que delícia!”. Em “Suco de maracujá nele. Ele dorme e não acorda mais!” e em “Degusta, d. Augusta, degusta! Prova ela (uva), companheiro. Barato! Que delícia!”.

No que concerne à abordagem do cliente, o feirante tende a valorizar a sua face. Chama as mulheres mais velhas de “moça” e “menina” ou apela para expressões afetivas como “meu anjo”, “meu amor”. Vocativos que remetem a relações familiares, como “vó” e “tia”, não foram empregados.

O feirante também explora o uso do pronome possessivo para gerar intimidade com o consumidor: “Minha linda, dá uma olhada do outro lado da minha loja!” Nesse ambiente de carnavalização, onde se misturam elementos do “baixo” material e corporal, os enunciados são travestidos e virados do avesso, propiciando leituras imprevisíveis e muitas vezes obscenas (BAKHTIN, 1987). Apesar disso, as clientes não só não se incomodam, mas se sentem confortáveis e divertidas e se entregam às compras.

Ao elogio marcadamente sensual da mulher se contrapõe o tratamento dado aos homens, evocados como “campeão”, “chefe” ou “rei”. Na banca de verduras, o cliente é chamado de “Meu patrão!”. Na barraca com o cartaz “O rei delas” pendurado no mastro o feirante grita “Esse cara é você” e interpela o cliente:

- _ Vamos lá, meu rei! Se o Senhor quiser abrir... (o abacaxi), pode abrir. Seis por R\$3. Caiu no sistema!
- _ Pega uma sacolinha?
- _ É prá já. Obrigado, meu rei, bom amigo!

Em suma, as barracas de fruta e legumes entram em acirrada competição, traduzida pelas abordagens mais intensas e coloridas seja no uso de diversas modulações de voz, rimas e trocadilhos, seja na quebra da expectativa gerada pela permissibilidade da leitura do avesso em um cenário que evoca a carnavalização.

Contrariamente a esse cenário festivo, os vendedores de pastel comumente de origem oriental não disputam o cliente no grito, apenas o cumprimentam com uma fórmula neutra “bom dia!”. Os

comerciantes das bancas de queijos, peixes e vinhos também não saem no grito. De forma mais silenciosa, preferem tecer elogios ao produto e ao cliente, chamando-os de “menina”; “senhor”, “campeão”. São estratégias de valorização da “face” do interlocutor. Aqui o que atrai o cliente é justamente o oposto: a polidez positiva do vendedor. Curiosamente, vendedores de pastel e vendedores de queijos, peixes e vinhos alinhavam a fronteira da feira, colocando-se nas suas extremidades. É como se a sua polidez positiva encerrasse a subversão comportamental, impedindo a entrada de protocolos moralizantes bem como a saída do grotesco para a vida fora daquele espaço social.

A diferença mais marcante encontrada entre as feiras e o mercado foi o maior comedimento da postura do vendedor que apela menos para o grito e para o grotesco, já que esse espaço ganhou o estatuto de ponto turístico da cidade. Aproveitando o ensejo das fotos que os clientes fazem das bancas, o vendedor apresenta o seu produto. Apenas quando se aproxima o momento de fechar as portas é que o comerciante se torna feirante e a carnavalização entra em cena para a xepa que marca o encerramento das atividades.

REFERÊNCIAS

- ARIÈS, P. *História social da criança e da família*. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- BAKHTIN, M. *A cultura popular na Idade Média e no Renascimento: o contexto de François Rabelais*. São Paulo: Hucitec/UNB, 1987.
- BARBOSA, M. Ponto Urbe: cir-Kula. Narrativas, conversações e alguns ritornelos em meio à feira livre. Ponto Urbe. Revista do Núcleo de Antropologia Urbana da USP. 8, 2011, p. 1-16. <https://docplayer.com.br/33807692-Narrativas-conversacoes-e-alguns-ritornelos-em-meio-a-feira-livre.html>.
- BARRETO, Larissa; XAVIER, Luiza; GONÇALVES, Olga; CALGARO, Stefano; SILVA, Thayrone; FIGUEIREDO, Thiago; FERRASSO, Victor. Estudo do uso dos pronomes de tratamento pelos alunos do 9EF de colégio católico e laico no bairro da Lapa. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP, 2016.
- BARROS, Myrian. *Autoridade e afeto: avós, filhos e netos na família brasileira*. Rio de Janeiro: Zahar, 1987.
- BASTOS, Beatriz; PASTORE, Dener; ALMEIDA, Guilherme; ARAÚJO, João; LIMA, Karina; SILVA, Letícia. Uso do pronome de tratamento no Estado de São Paulo. Trabalho de graduação, FFCLH-USP, 2016.

- BETTEGA, M. Lúcia. *Eventos e Cerimonial*. Porto Alegre: Educs, 2006.
- BIDERMAN, M. Tereza. Formas de tratamento e estruturas sociais. São Paulo: Alfa, p.339-381,1972-1973.
- BORBA, Francisco. *Dicionário de usos do Português do Brasil*. São Paulo: Ática, 2002.
- BRITES, Jurema. Afeto e desigualdade: gênero, geração e classe entre empregadas domésticas e seus empregadores. *Cadernos Pagu*, n.29, p.91-109, 2007.
- BRITO- DIAS, C.M.S. A importância dos avós no contexto familiar. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 10, p.31-40, 1994.
- BRONFENBRENNER, U. Ecological models of human development. In HUSEN, T; POSTLETHWAITE, T.N. (Orgs.) *International encyclopedia of education*. New York: Elsevier Science, v.3, p.37-43, 1994.
- BROWN, R e GILMAN, A. The Pronouns of Power and solidarity. In SEBEEK, T.A. (Org.) *Style in Language*. Massachussets: MIT Press, 1960, p.252-281.
- CÂMARA Jr., J.M. *Contribuição à estilística portuguesa*. 3ª. edição. Rio de Janeiro: Ao Livro Técnico, 1977.
- CASTANHO, I.S. *Etiqueta Social*. Rio de Janeiro: Edições de Ouro, 1965.
- CHAIKA, Eliane. *Language, the social mirror*. Rowley Massachussets, Newbury House Publishers Inc., 1982.
- CORREA, Beatriz; OLIVEIRA, Danilo; SANTOS, Grasielle; MROGUSCHEFSKI, Hildegard; VIEIRA, Lea; AMARAL, Luciana;

- DIAS, Paula; SOARES, Vítor. Escola de pronomes de tratamento entre alunos do Ensino Médio de cinco escolas no Estado de São Paulo. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP 2016.
- CRAIG, St.J & WINSTON, T.J. The effect of social support on prenatal care. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25, 79-98, 1989.
- DA MATTA, Roberto. A casa e da rua. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- DA MATTA, Roberto. A família como valor: considerações não-familiares sobre a família à brasileira. In ALMEIDA, Ângela (Org.) *Pensando a família no Brasil: da Colônia à modernidade*. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo; Ed. Da UFRJ, p.115-136, 1987.
- DA MATTA, Roberto. Você sabe com quem está falando? Um Ensaio sobre a distinção entre indivíduo e pessoa no Brasil. In DA MATTA, Roberto. *Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro*. Rio de Janeiro: Rocco, 1997, p.179-248.
- DAUSTER, Tania. Código familiar: uma versão sobre o significado da família em camadas médias urbanas. *Revista Brasileira de Estudos da População*, v.5, n.1, p.103-125, 1988.
- DESSEN, Maria Auxiliadora e BRAZ, Marcela. Rede Social de Apoio Durante Transições Familiares Decorrentes do Nascimento de Filhos. *Psicologia: Teoria e Prática*, v.16, n.3, p.221-231, 2000.
- ECKERT, Penelope. The meaning of style. *Proceedings of the Eleventh Annual Symposium about Language and Society*. University of Texas: Austin, 47, 2003: 41-53.
- ELIAS, Norbert & SCOTSON, John. *Os estabelecidos e os outsiders: sociologia das relações de poder a partir de uma pequena comunidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.

- ELIAS, Norbert. *A sociedade de corte*. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- FACO, Vanessa e MELCHIORI, Lígia. Conceito de família: adolescentes de zonas rural e urbana. In VALLE, T.G.M. (Org.) *Aprendizagem e desenvolvimento humano: avaliações e intervenções*. São Paulo: Cultura Acadêmica, p.121-135, 2009.
- FATEL, Henrique; MARTIM, Natália; KADOWAKI, Vitor. Formas de tratamento em iminência no Português Falado. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP 2016.
- FERREIRA, E.A. P. Irmãos que cuidam de irmãos na ausência dos pais: um estudo sobre desempenho de tarefas domésticas e interação entre irmãos. Tese de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, 1991.
- FERREIRA, Jussara & RÖRHMANN, Konstanze. (As famílias pluriparentais e os mosaicos. Revista do Direito privado da UEL, vo.1, n.1, www.uel.br/revistas/direitoprivado, 2010, acesso em 15 de dezembro de 2018.
- FERREIRA, A. *Novo Aurélio*, Dicionário da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
- FERREIRA, Lucas. Formas de tratamento no comércio de livros. Trabalho de graduação, IELP/FFLCH/USP, 2006.
- FIGUEIRA, S.A. Modernização da família e desorientação: uma das raízes do psicologismo no Brasil. In FIGUEIRA, S.A. *Cultura da psicanálise*. São Paulo: Brasiliense, p.142-146, 1985.
- FIGUEIREDO, Carlos; KUHL, Isabel; TWIASCHOR, Isabela; CAVALHEIRO, João; CAPOCCHI, Mariana. Poder e solidariedade no uso das formas de tratamento em idade escolar na cidade de São Paulo. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP, 2016.

- FIRTH, R. et al. *Families and their relatives: kinship in a middle class sector of London*. Ney York: Humanities Press, 1970.
- FONSECA, Claudia. Concepções de família e práticas de intervenção: uma contribuição antropológica. *Saúde e Sociedade*, vol.14, n.2, SP, 2005.
- FROST, Everett e HOEBEL, Edward. *Antropologia Cultural e Social*. 8ª.ed. São Paulo: Cultrix, 2006.
- GEERTZ, C. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- GITOMAR, Jeffrey. *Bíblia de Vendas*. São Paulo: M. Books, 2005.
- GODOI, Fernando; FERREIRA, Renato; OLIVEIRA, Ricardo; SILVA, Sérgio; ROBLES, Sheila. Agradecimento e resposta no atendimento público e privado. Trabalho de graduação FFLCH/USP, 2006.
- GRIPP, M. “Imagine, não precisava...” ou rituais de agradecimento no português do Brasil com aplicabilidade em português como segunda língua para estrangeiros. Dissertação de Mestrado, PUC/RJ, 2005.
- HODKIN et al. Concepts of Family memberships. In CUSINATO, M. (Org.) *Research Family: Resources and needs across the world*. Milão: LED – Edizioni Universitarie, p.45-54, 1996.
- HODNIK, Beatriz; TEIXEIRA, Laís Helena; FRÉ, Marina; MARMO DOS SANTOS, Yasmim. Vocativos e pronome de tratamento: aproximação e distanciamento nos diálogos entre professor e aluno. Trabalho de graduação, IELP- FFLCH-USP, 2010.
- HOLANDA, S.B. O homem cordial. In HOLANDA, S.B. *Raízes do Brasil*, 26ª. ed., São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

- HOUAISS, A. & VILLAR, M.S. *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- JANCZUR, Christine; VILAÇA DE SOUZA, Julia; CRUZ, Melissa; NARVAES, Patrícia, ALVES, Paulo. Formas de agradecimento em prestação de serviço. Trabalho de graduação, IELP/FFLCH/USP, 2006.
- JENSEN, J.B. A investigação de formas de tratamento e a telenovela: A escalada, parte 1. *Revista Brasileira de Linguística*, v.4, n.2, Petrópolis: Vozes, p.43-73, 1977.
- JAKOBSON, Roma. *Linguística e comunicação*. São Paulo: Cultrix, 2005.
- KALIL, Glória. *Chic[érrimo]: moda e etiqueta em novo regime*. 3ª. edição. Códex, 2004.
- KOCH, Ingedore. *A interação pela linguagem*, 2ª ed. São Paulo: Contexto, 1995.
- LABOV, W. *Principles of linguistic change: social factors*. Oxford: Blackwell, 2001.
- LAPA, M. *Estilística da Língua Portuguesa*. Lisboa: Seara Nova, 1945.
- LAUAND, L. A gratidão inscrita na língua. O “Obrigado” português é das mais profundas formas de agradecimento mundial, como mostra a etimologia. *Revista Língua Portuguesa*. Ano I, n. 2, São Paulo: Editora Segmento, 2005, p. 48-50.
- LEWIS, M. Social development in infancy and early childhood. Em J.D. Osofsky (Org.) *Handbook of infant development*. New York: Wiley, p..419-493, 1987.-

- LINS, Amanda; KODAIRA, Geraldo; IANO, Mirelle; MONTALDO, Rodrigo; MADEIRA, Viviane. Uso de pronomes de tratamento na relação inferior para superior –filhos/pais. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP, 2006.
- LYONS, John. *Lezioni di Linguistica. (Language and Linguistics)*, Roma-Bari: Laterza, 1982.
- MARTINS, E. *Manual de redação e estilo de O Estado de São Paulo*. 3ª. edição. São Paulo: O Estado de São Paulo, 1997.
- MASCARENHAS, G. e DOLZANI, M. Feira livre: territorialidade popular e cultura na metrópole contemporânea. *Ateliê Geográfico, Goiânia*, v.2, n.4, 2008, p.72-87.
- MATIAS, João; MARTINS, Pablo; ARAÚLO, Raphael; IRENO, Rafael. Relação de tratamento entre pessoas desconhecidas. Trabalho de graduação em IELP, FFLCH-USP, 2006.
- MENDES, Eliana. *Você, o senhor, ou o quê?*. In *Linguagem e Ensino*, vol.1, n. 1, p.135-150, UFMG, 1998.
- MIRANDA, Luiza. *Negócios e Festas – Cerimônia e etiqueta em eventos*. Autêntica. 2001.
- MORENO, Cláudio. Saiba tudo sobre obrigado. In <http://sualingua.com.br/2009/04/28/o-emprego-de-obrigado/>, acesso em 18 de dezembro de 2018.
- NASCIMENTO, Ana; OSHIRO, André; EPREIRA, Bruno; SNEGE, Luiza; SILVEIRA, Mariana e LEMES, Noemi. Primeira abordagem dos vendedores aos clientes em lojas. Trabalho de graduação- IELP, FFLCH/USP, 2010.

OLIVEIRA, Daniel Kenji; FRONTANA, Dylan; FERREIRA E VIEIRA, Felipe; BURIM, Maria Mirtes. Variação do vocábulo ‘tia’ em ambiente educacional na cidade de São Paulo. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH/SP, 2006.

OLIVEIRA, Francisca; SANTOS, Marcelo e SCARAZZATO, Nicole. Formas de tratamento na abordagem a um desconhecido. Trabalho de graduação, IELP/FFLCH, 2006.

OLIVEIRA, Alline Rodrigues & DEL PRETTE, Carla. Formas de abordagem em feiras livres. Trabalho de graduação, IELP/FFLCH/USP, 2010.

OMENA Jr. Carlos; ROSSI, Guilherme; TEINHOLD, Juliana; RUIZ, Márcia; SANTOS, Patrícia; OLIVEIRA, Taís. Breve análise das formas de tratamento empregadas por mulheres na capital paulista. Trabalho de graduação, IELP, FFLH/USP, 2006.

PATROCÍNIO, Daniela; COELHO, Giovanna; CORREIA, Grazielle; WANG, Juliane; LEITE, Luísa. O uso dos pronomes de tratamento “você” e “senhor” nos ensinos público e privado. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP, 2016.

PELOSI, Gabriel; TARDELLI, Guilherme e CABRAL, Nathalye. Emprego das formas pronominais de tratamento por secundaristas no estado e São Paulo, no interior e na capital. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP, 2016.

PERONI, Cristina; RIOS, Fernanda; MESQUITA, Paulo; NORONHA, Priscila; PEREIRA DA PINA, Ana Carolina; LOPES, Ana Carolina; CAMPANA, André; GLUGOSKI, Arthur; PEREIRA, Eliane; SANTOS, Renato. Respostas a agradecimentos. Análise comparativa dos usos mais comuns na cidade de São Paulo, por região. Trabalho de graduação, FFLCH/USP, 2006.

- PETZOLD, M. The psychological definition of “the Family”. In CUSINATO, M. (Org.) *Research Family: Resources and needs across the world*. Milão: LED – Edizioni Universitarie, p.25-44, 1996.
- PINA, Ana Carolina; LOPES, Ana Carolina; CAMPANA, André; GLUGOSKI, Arthur; PEREIRA, Eliane; SANTOS, Renato. Respostas a agradecimentos. Análise comparativa dos usos mais comuns na cidade de São Paulo, por região. Trabalho de graduação, FFLCH/USP, 2006.
- PIOLOGO, Sarah; SILVA, Elias; WEI, Dong; SONG, Ra Mi. Variedades linguísticas nas relações humanas. Trabalho de Graduação IELP, FFLCH/USP, 2006.
- PRADO, Frederico; MUNHOZ, Gustavo; BATISTA, Stephanie; SANTOS, Talita. Respostas ao agradecimento. Trabalho de graduação. FFLCH//USP, 2010.
- RAMOS, Jânia. Tratamento na díade pai e filho: o uso de você e senhor. In COUTO, L. e LOPES, C.R. (Orgs.) *As formas de tratamento em português e em espanhol: variação, mudança e funções conversacionais*. Niterói: Ed. da UFF, 2011.
- RODRIGUES, Aracky Martins (1991). Padrões afetivos na família e empresa familiar. *Revista de Administração de Empresas*, SP 31 (4), 35-41.
- SAMARA, E. de M. Novas imagens da família à brasileira”. *Psicologia USP*, São Paulo, v.3, p.59-66, 1992.
- SAMPAIO, Ricardo e JULIÃO, Maria Rosoleta. “O senhor” tá no céu: crenças e atitudes linguísticas quanto às formas de tratamento na relação entre pais e filhos. *Web-Revista Sociodialeto*, UFMS/Campo Grande, v.4, no. 12, 2014, p. 23-41.

- SANTOS, Anderson; TOQUETON, Julia; ARCHANJO, Kevin; BRASIL, Patrícia; MIRANDA, Pedro; CELEDON, Tomás. Considerações sobre o tempo aparente do uso “você/Senhor” em escola confessional do Brooklin. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP, 2016.
- SANTIAGO, Marcelo e FEITOSA, Lourdes. Família e gênero: um estudo antropológico. Mimesis, Bauru, v.32, n.1, p.29-41, 2011.
- SARTI, Cynthia. Família patriarcal entre os pobres urbanos? Cadernos de Pesquisa. São Paulo, n.82, p.37-41, 1992.
- SARTI, Cynthia. A família como ordem moral. Cadernos de Pesquisa. São Paulo, n.91, p.46-53, 1994.
- SATO, Lucy. Processos cotidianos de organização do trabalho na feira livre. Psicologia e Sociedade. Vol.19, número especial 1, Porto Alegre, 2007, p.95-102.
- SCHNEIDER, D.M. *American kinship: a culture account*. New Jersey: Prentice Hall, 1968.
- SCHWARZ, Roberto. As ideias fora do lugar. In SCHWARZ, Roberto. *Ao vencedor, as batatas*. São Paulo Duas Cidades, 1977.
- SILVA, Luís Antônio da. O diálogo professor/aluno na aula expositiva. In Dino Preti (Org) *Diálogos na fala e na escrita*. NURC/SP; São Paulo: Humanitas, 2005.
- SILVA, Raquel. A variação das formas de agradecimento e resposta ao agradecimento na fala paulista. Trabalho de graduação, IELP-FFLCH/USP, 2006.

SILVA, Vanessa Freitas. O senhor / a senhora ou Você?: A complexidade do sistema de tratamento no português do Brasil. Dissertação de mestrado, PUC-RJ, 2010.

SIMMEL, G. As grandes cidades e a vida do espírito. *Mana*, v.11, n.2, Rio de Janeiro: Museu Nacional, 2005 [1903], p.577-591.

SOARES, Izabel e LEAL, Maria da Graça. Do senhor ao tu: uma conjugação em mudança. *Moara: Estudos da Língua em Uso*, Belém, n.1, 1993, p.27-64.

TOLEDO, Bárbara; SANGIORGIO, Bruno; PERIN, Camila; LEGA, Maria Fernanda; EVANGELISTA, Janine; BASTIANELLO, Renata. Estudo da variação no uso do pronome de tratamento na língua portuguesa: interior e capital. Trabalho de graduação, IELP, FFLCH-USP, 2016.

VIRGÍNIA, Bárbara. *Poder pode, mas não deve*. Rio de Janeiro: Loyola, 1993.

WOORTMANN, Klass. “Capítulo III – A rede de parentesco”. *A família das mulheres*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1987 (p. 149-222).

ANEXOS

ANEXO 1: QUESTIONÁRIO

Escola: _____

Série/Ano: _____

Gênero: _____

1. Como você trata o seu

Pai? () você () senhor () tu () não tem

Padrasto? () você () senhor () tu () não tem

Avó? () você () senhor () tu () não tem

Tio (irmão do pai/mãe)? () você () senhor () tu () não tem

Professor? () você () senhor () tu () não tem

Diretor da escola? () você () senhor () tu () não tem

Porteiro/segurança? () você () senhor () tu () não tem

Mãe? () você () senhor () tu () não tem

Avó? () você () senhor () tu () não tem

Mãe do seu amigo? () você () senhor () tu () não tem

Tia (irmã do pai/mãe)? () você () senhor () tu () não tem

2. Como seus pais tratam seus avós

Sua mãe trata a mãe dela por

() você () senhor () tu () não tem

Sua mãe trata o pai dela por

() você () senhor () tu () não tem

Seu pai trata o pai dele por

() você () senhor () tu () não tem

Seu pai trata a mãe dele por

() você () senhor () tu () não tem

Seu pai para a sogra (mãe de sua mãe)

() você () senhor () tu () não tem

Sua mãe para a sogra (mãe de seu pai)

() você () senhor () tu () não tem

3. Para você, “tio” é uma maneira de chamar:

() o pai do seu amigo

() o amigo do seu pai

() o vizinho

() o porteiro

() o professor

() o irmão do seu pai/da sua mãe

() o diretor

4. Qual a formação de seus pais?

Pai () Ensino fundamental I () Ensino Fundamental 2 ()

Ensino Médio () Superior

Mãe () Ensino fundamental I () Ensino Fundamental 2 ()

Ensino Médio () Superior

5. O que você acha do uso de “senhor(a)” para os pais?

6. O que você acha do uso de “tio” para o professor?

ANEXO 2: QUESTIONÁRIO

Escola: _____

Série/Ano: _____

Gênero: _____

1. Assinale a alternativa que corresponde ao modo como você trata:

O seu pai () você () senhor () tu () não tem

A sua mãe () você () senhor () tu () não tem

O seu padrasto () você () senhor () tu () não tem

A sua madrasta () você () senhor () tu () não tem

A sua avó () você () senhor () tu () não tem

A sua tia () você () senhor () tu () não tem

A mãe de seu amigo () você () senhor () tu () não tem

O porteiro/segurança da escola
() você () senhor () tu () não tem

O seu professor () você () senhor () tu () não tem

O diretor da escola () você () senhor () tu () não tem

2. O que você diria nas seguintes situações:

a) Você esqueceu o livro. Então, liga para a sua mãe, pedindo a ela para trazê-lo. Como você falaria isso para ela?

b) Você quer passar o final de semana fora. Como você se dirige à sua mãe para convencê-la a deixar você dormir fora?

c) A sua mãe negou o seu pedido. Como você insiste no pedido?

d) A mãe do seu amigo está no corredor e você a chama para pedir um favor. Supondo que o nome dela seja Maria, como você se dirige a ela?

e) Você encontra a sua professora no shopping. Como você se dirige a ela?

f) Você está na aula e quer tirar uma dúvida. Como você se dirige a(o) professor(a)?

g) Você tirou uma nota baixa e quer que o(a) professor(a) dê uma nova oportunidade. Como você se dirige a(o) professor(a) e o que diz a ele(a)?

h) Você acha que deixou cair seu celular na escola. Como você se dirige ao porteiro para perguntar se alguém achou o celular?

3. Para você, “tio” é uma maneira de chamar:

() o pai do seu amigo

() o amigo do seu pai

() o vizinho

() o porteiro

() o professor

() o irmão do seu pai/da sua mãe

() o diretor

APÊNDICE

O programa de estudos para a formulação de conteúdo para o Museu da Língua Portuguesa previa o estudo da língua portuguesa nas relações interpessoais. Faltavam dados sobre o tratamento entre amantes. Esse foi um dos temas escolhidos para pesquisa de campo.

Um dos grupos de alunos do curso Introdução aos Estudos da Língua Portuguesa trabalhou as expressões de afeto no meio gay (HIDAKA et alii, 2006). Observaram que a grande maioria adota o nome próprio e o apelido como vocativos (84/160, 52,5%). Seguem os adjetivos (23/160) e os substantivos comuns (51/160). Entre os adjetivos estão formas neutras e no grau diminutivo (*lindo, lindinho, fofo, fofinho, belo, carinhoso, queridinho*) e o substantivo *belezinha*. Entre os substantivos comuns também há formas no diminutivo (*bebê, bebezinho, corpo, bofe, cavalo, paixão, paixãozinha, gato, gatinho, docinho, uvinha, bolinho*).

Dividindo os entrevistados em duas faixas etárias (18-30 anos e 31-50 anos), observou-se que os substantivos concretos são mais presentes entre os mais jovens (31/51), ao passo que os adjetivos aparecem praticamente na mesma proporção (13/25 entre os mais jovens).

Um outro trabalho pesquisou as formas carinhosas entre casais no bairro da Mooca, em Sorocaba e em Alfenas (Minas Gerais). Foram entrevistadas 32 pessoas de cada região (FREIBERG, H. et alii, 2006). De modo geral, no tratamento íntimo apelou-se para as

características pessoais (39/107), para a alteração/truncamento do nome próprio (38/107) e para formas afetivas (30/107), chegando à seguinte divisão:

Tabela 34 - Formas íntimas por região

	Características pessoais	Nome	Expressões afetivas
Mooca	10/32 31,25%	17/32 53,12%	5/32 15,63%
Sorocaba	10/32 31,25%	16/32 50,0%	17/32 53,12%
Alfenas	19/32 59,37%	05/32 15,63%	08/32 25,0%

Na Mooca prevalece o nome, ainda que truncado; em Sorocaba, além do nome, é bastante comum o uso de expressões afetivas e em Alfenas dá-se preferência ao apelo às características pessoais. Um outro aspecto interessante é que o adjetivo “véio” é aplicado a jovens apenas em Sorocaba. Em Alfenas é bastante comum o uso do vocativo “nego” e de pai/mãe. Na Mooca, “lindo” foi o adjetivo que mais ganhou evidência.

Para verificar se o tratamento entre amantes sofria alguma modificação ao longo do tempo, um grupo, por meio de entrevistas a informantes na região metropolitana de São Paulo, indagou se os parceiros recebiam o mesmo tratamento no início do relacionamento (SOUZA, L., 2006). Dividindo os informantes por tempo de relacionamento (até 5 anos, de 6 a 15 anos e acima de 15 anos), chegaram à conclusão de que as formas afetivas “bem” e “querido” tendem a aumentar ao longo do tempo; já as expressões que remetem a características físicas (do ponto de vista etimológico, como é o caso de “nego”) vão se apagando:

Tabela 35 - Formas carinhosas por tempo de relacionamento

	Até 5 anos	De 6 a 15 anos	Acima de 15 anos
Amor	68/90 75,5%	48/90 53,3%	67/90 74,4%
Bem	72/120 60,0%	75/120 62,5%	79/120 65,8%
Querido	12/90 13,3%	37/90 41,1%	73/90 81,1%
Gato	62/90 68,8%	0/120 —	26/90 28,8%
Nego	53/120 44,2%	10/120 8,3%	0/120 —
Nome	33/60 55,0%	30/60 50,0%	46/60 76,6%

Utilizando o mesmo instrumento de coleta de dados e metodologia, com uma análise de um maior número de dados e locais distintos, seria possível tentar estabelecer correlações entre a pluralidade das relações sociais e as variações linguísticas.

Inserido na proposta de ensino com pesquisa, este livro reinterpreta os resultados de trabalhos de graduação orientados na linha da variação linguística e oferece ao leitor um painel das diferentes abordagens comunicativas nas interações sociais na cidade grande em que muitas vezes a rapidez no atendimento e a realização mecânica de ações dessublimam a gentileza nas relações interpessoais.

A análise dos comportamentos sociolinguísticos em ambientes como balcão de informações de centros comerciais, lojas de calçados e de vestuário, livrarias, bancas de jornal e feiras, entre outros, faz aflorar a polidez, e em alguns casos a cordialidade, nas relações interpessoais e sugere que a variação linguística nos atos de fala não somente é motivada, mas reproduz e reitera diferenças sociais.

A variação entre as formas pronominais “senhor(a)” e “você” na interlocução com membros familiares (pais, tios e avós) e extrafamiliares em São Paulo ressalta a hierarquia consolidada na periferia urbana e aponta o tio como figura-chave para a difusão do pronome inovador por transitar os espaços sociais da casa e da rua. Por sua vez, a figura dos avós, transmissora de uma herança cultural, age como barreira para a mudança na forma de tratamento. As funções do tio e dos avós são replicadas no ambiente escolar nas figuras do professor e diretor, respectivamente.

Confirmando o axioma “nós somos o que fazemos”, as formas usadas na interação verbal não apenas expressam ou simbolizam a hierarquia social, mas a reproduzem. Puxando o fio das expressões linguísticas nas relações interpessoais, *Formas de tratamento, cordialidades e cortêsias paulistas* dão pistas das relações sociais, do controle de alguns grupos por outros, da submissão e da resistência a esse controle.