

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO  
PUC-SP

Maria da Penha de Paula Simões

Preservação e valorização da face em entrevistas do NURC/SP:  
alguns aspectos da cortesia verbal

MESTRADO EM LÍNGUA PORTUGUESA

SÃO PAULO

2009

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO  
PUC-SP

Maria da Penha de Paula Simões

Preservação e valorização da face em entrevistas do NURC/SP:  
alguns aspectos da cortesia verbal

MESTRADO EM LÍNGUA PORTUGUESA

Dissertação apresentada à Banca Examinadora como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Língua Portuguesa pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, sob orientação do Prof. Doutor Dino Preti.

SÃO PAULO

2009

BANCA EXAMINADORA

---

---

---

À minha Maria Elisa  
cuja existência, a cada dia, renova minha fé na vida... e em Deus.

## Agradecimentos

Ao Prof. Dr. Dino Preti, pela excelente orientação, por ensinar, como Mestre, para a formação acadêmica e para a vida.

Ao Prof. Dr. Hudinilson Urbano e à Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Rosa Ferreira Dias, que compuseram a Banca Examinadora, pela extrema dedicação com que leram este trabalho e pelas valiosas sugestões.

À CAPES, pela bolsa concedida, o que proporcionou a tranquilidade necessária à realização deste estudo.

A meus pais, pela inesgotável confiança que depositam em seus filhos... pelo amor que me dedicaram e que me deu força para levar adiante um ideal.

A meu irmão e minhas irmãs, por me fazerem compreender a eterna e insuspeitada alegria de conviver.

A meu marido, por se alegrar com a minha conquista, sofrer as minhas angústias... por sua surpreendente capacidade de compreender o incompreensível... pelo incentivo... pelo companheirismo...

A Maria Rita Pereira de Souza, pelas valiosas sugestões responsáveis pela apresentação deste trabalho... mas, sobretudo, por nossa eterna amizade.

Aos colegas e professores do curso de Pós-graduação em Língua Portuguesa pelos conhecimentos que comigo compartilharam e que tanto têm contribuído para minha atuação profissional.

Preservação e valorização da face em entrevistas do NURC/SP:  
alguns aspectos da cortesia verbal

## Resumo

Nossa pesquisa se insere no quadro geral dos estudos sobre língua falada. Ao tratarmos do tema da cortesia verbal, nossa abordagem recai sobre o nível da relação interpessoal que se estabelece em toda interação. Com o objetivo geral de examinarmos recursos linguísticos de manifestação de cortesia, dedicamo-nos à análise de um tipo específico de interação verbal falada: as entrevistas do NURC/SP (Projeto de Estudo da Norma Linguística Urbana Culta de São Paulo).

Em nosso referencial teórico reportamo-nos a pressupostos oriundos da Análise da Conversação (Marcuschi, 2003); (Kerbrat-Orecchioni, 2006), mas também recorreremos a estudos que se inserem numa perspectiva pragmática (Brown e Levinson, 1987) e (Bravo, 2004a, 2004b, 2005). Recorreremos, ainda, ao trabalho de Goffman (1967), que se liga a um quadro mais geral dos estudos sobre a interação face a face.

Caracterizamos as entrevistas que constituem objeto de nosso estudo como encontros institucionalizados, uma vez que apresentam objetivos definidos e contextos ou situações de produção orientados por normas convencionalizadas. A cortesia, por sua vez, é concebida como um fenômeno cuja finalidade é garantir o desenvolvimento harmonioso da interação. Tal fenômeno se manifesta por meio de atos de preservação e de valorização da face dos interlocutores.

Em nossa análise, procuramos demonstrar que os recursos de manifestação de cortesia presentes nas interações examinadas adequam-se aos elementos contextuais da entrevista e contribuem para o alcance de seus objetivos.

Palavras-chave: cortesia verbal, face, entrevista.

Protecting and flattering face in NURC/SP interviews: some aspects  
of courtesy

## Abstract

Our research is part of general studies about oral language. As we deal with courtesy theme, we focus interpersonal relation that is established in every face-to-face interaction. Our general purpose is the analysis of linguistic strategies that express courtesy. We examine a specific type of conversation: the interviews of NURC/SP (Projeto de Estudo da Norma Linguística Urbana Culta de São Paulo).

Our theoretical support is based on studies that come from Conversation Analysis (Marcuschi, 2003); Kerbrat-Orecchini (2006) and Pragmatics area (Brown e Levinson, 1987); (Bravo, 2004a, 2004b e 2005). We also refer to Goffman's (1967) studies which ones are part of general researches about face-to-face interaction.

We characterize the interviews that are our object of analysis as institutionalized encounters, since they have specific purposes and their contexts or situation of production are governed by rules that are conventionally accepted. Courtesy is a phenomena that may guarantee a development of a harmonious interaction. This phenomena can be expressed by acts that protect and flatter interlocutor's faces.

In our analysis, we demonstrate that courtesy manifestations, in NURC/SP interviews, are appropriated to contextual elements of these interactions. They also contribute to guarantee that the interviews reach their aims successfully.

Key-words: courtesy, face, interview

# SUMÁRIO

Introdução.....	01
Capítulo 1 – Notícia sobre o <i>corpus</i> : história do Projeto NURC	
1.1.    Origens, concepção e implantação do Projeto NURC/BR: o interesse pelo estudo da norma culta.....	07
1.2.    Metodologia e execução do Projeto NURC/BR.....	11
1.3.    O NURC/SP: novas perspectivas de análise e resultados do projeto.....	15
1.4.    Inquéritos analisados e normas para transcrição do material.....	19
Capítulo 2 – Referencial teórico	
2.1.    A entrevista.....	23
2.1.1.  Entrevista: Uma constelação de eventos possíveis.....	23
2.1.2.  Entrevista e conversação.....	27
2.1.2.1.  A ritualização do evento.....	29
2.1.2.2.  O caráter assimétrico da entrevista.....	35
2.1.2.3.  Os interlocutores da entrevista: entrevistador, entrevistado e público.....	37
2.1.2.4.  O planejamento conversacional na entrevista.....	39
2.1.2.5.  A entrevista do NURC/SP.....	41
2.2.    O fenômeno da cortesia verbal.....	44
2.2.1.  Sobre cortesia verbal e polidez.....	44
2.2.2.  Os estudos sobre cortesia.....	47
2.2.2.1.  Os estudos pioneiros.....	49
2.2.2.2.  As contribuições de Goffman (1967).....	52
2.2.2.3.  O modelo de Brown e Levinson (1987).....	55

2.2.2.4. Críticas ao universalismo da teoria de Brown e Levinson e o aperfeiçoamento do modelo.....	64
---	----

### Capítulo 3 – A cortesia verbal nas entrevistas do NURC/SP

3.1. Organização da análise e seleção dos exemplos.....	71
3.2. Cortesia nas intervenções do documentador e o contexto interacional.....	74
3.2.1. Cortesia nas formas de tratamento.....	77
3.2.2. Cortesia na pergunta de abertura.....	85
3.2.3. Outras intervenções corteses do documentador.....	95
3.2.3.1. Alguns casos de preservação da face do informante.....	96
3.2.3.2. Alguns casos de valorização da face do informante.....	105
3.3. Cortesia nas intervenções do informante e o papel do falante culto .....	110
3.3.1. As intervenções corteses do informante.....	116
3.3.1.1. Alguns casos de valorização da face: a cooperação e outros recursos.....	117
3.3.1.2. Alguns casos de preservação da face: problemas de compreensão e outras dificuldades para responder à pergunta.....	123
3.3.1.3. A atenuação de críticas e pequenas discordâncias.....	131
3.3.1.4. O respeito ao princípio de modéstia e a emissão de opiniões moderadas.....	136
Considerações finais.....	143
Referências bibliográficas.....	146

# INTRODUÇÃO

One's face, then, is a sacred thing, and the expressive order required to sustain it is therefore a ritual one.

(E. Goffman)

A oralidade é, sem dúvida, uma prática social de interação largamente empregada nas sociedades letradas (Marcuschi, 2001). Utilizamos a língua falada na maioria de nossas práticas comunicativas, das mais privadas e menos formais possíveis (conversa espontânea entre familiares e amigos) às mais formais e/ou públicas (entrevistas, conferências, reuniões). Entretanto, a despeito dessa evidência, só muito recentemente, a Linguística passou a priorizar o estudo dos “discursos orais e dialogados, considerados como a forma primordial de realização da linguagem” (Kerbrat-Orecchioni, 2006: 23).

A constatação de que o estudo da língua falada deveria constituir uma prioridade no interior da ciência da linguagem, o que se deu por volta da década de 1960, deve-se a pressões exercidas por pesquisas realizadas em outras disciplinas (Psicologia, Sociologia, Filosofia). Com efeito, a Linguística moderna, até então, dedicara-se ao estudo da modalidade escrita da língua, concebendo-a como um sistema abstrato cujas unidades poderiam ser descritas e analisadas independentemente do contexto. A percepção de que a língua constitui um objeto passível de ser analisado em situações concretas de realização representou, portanto, uma significativa mudança de paradigma.

Afirmar que é possível analisar a língua em situações concretas de uso significa concebê-la como uma forma de ação interindividual, orientada para objetivos determinados. Além disso, admite-se que a atividade verbal é fortemente, condicionada (embora também transformadora) por um contexto, cujos elementos desempenham papel fundamental no que se refere tanto à produção quanto à interpretação dos enunciados. Essa concepção possibilita o desenvolvimento de investigações sobre a conversação em suas múltiplas manifestações (conversações familiares, entrevistas, debates, reuniões, aulas, transações comerciais, conferências, etc.)

A necessidade de estudos sistemáticos sobre a língua falada fez emergir um novo campo de investigação linguística: a Análise da Conversação. Essa disciplina, que se origina no interior da Sociologia Interacionista (etnometodológica), surge como uma perspectiva que procura “descrever o comportamento verbal dos interlocutores durante a interação, visando a compreender como se processa a organização do ato conversacional” (Preti, 1991: 16). Seu conceito fundamental, portanto, é o de interação.

De acordo com Koch (2001), os primeiros estudos dessa disciplina focalizaram os aspectos mais estruturais da conversação, procurando descrever o gerenciamento e funcionamento das trocas de turno, bem como a organização de sequências conhecidas como pares adjacentes. Para a autora (2001: 67), simultaneamente, passou-se a investigar “os processos de constituição e negociação do sentido na conversação e, em decorrência, condutas sociais como os *processos de figuração* (‘preservação da face’ no dizer de Goffman)” (grifos da autora). Mais tarde, essa disciplina, sob um enfoque mais linguístico, passa a dedicar-se à investigação da organização composicional do texto falado, bem como de seus sinais de articulação.

Do parágrafo anterior podemos depreender a existência de dois níveis de estudo da língua falada: 1) o das “relações que se estabelecem entre os diferentes constituintes do texto conversacional” 2) o daquelas “que se constroem, pelo viés da troca verbal, entre os próprios interactantes”, ou seja, o nível da relação interpessoal (Kerbrat-Orecchioni, 2006: 62). Para a autora citada, dois aspectos derivados do segundo nível constituem objeto de estudos bastante aprofundados. O primeiro deles diz respeito ao tipo de distância que se instaura entre os interlocutores. O segundo refere-se ao funcionamento da cortesia. Nesta pesquisa, focalizaremos o segundo aspecto, embora procuremos demonstrar que certos recursos linguísticos de manifestação de cortesia ocorrem em virtude do tipo de distância que se instaura entre os participantes da interação.

O interesse pelo estudo da cortesia, por sua vez, surge, de acordo com Bravo (2004a: 6-7), com o paulatino desenvolvimento da Pragmática, disciplina

que “constitui uma perspectiva ‘funcionalista’ da linguagem”, bem como da constatação de que a cortesia é “um fenômeno linguisticamente pertinente” (Kerbrat-Orecchioni, 2006: 77). Nesse sentido, uma descrição eficaz de muitos aspectos do que se passa numa troca comunicativa depende da compreensão e consideração de alguns dos princípios de cortesia, uma vez que tais princípios exercem forte pressão sobre os atos verbais proferidos pelos participantes da interação.

Contudo, é preciso reconhecer que a cortesia constitui um fenômeno sociocultural abrangente e de caráter normativo que pode manifestar-se tanto por meios linguísticos quanto não linguísticos. Nesse sentido, o respeito a suas regras inclui um amplo domínio tanto no que diz respeito ao comportamento verbal quanto ao não verbal. Assim sendo, a cortesia cumpre uma função social que é a de “preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal” (Kerbrat-Orecchioni, 2006: 77). No presente trabalho, trataremos de suas manifestações linguísticas.

Assim, a principal finalidade deste estudo é identificar e analisar os recursos linguísticos de cortesia empregados pelos falantes em situação de entrevista, concebida como encontro institucionalizado. Paralelamente procuraremos demonstrar que tais recursos, além de garantir o desenvolvimento harmonioso da interação, adequam-se a elementos do contexto interacional. Dedicaremos especial atenção aos exemplos de procedimentos de preservação ou valorização da face do interlocutor, uma vez que concebemos como manifestação de cortesia certos atos verbais dirigidos ao outro.

Para atingirmos tal objetivo, recorreremos a pressupostos teóricos fornecidos pela Análise da Conversação, mas também nos reportaremos a alguns estudos oriundos da Pragmática e da Sociolinguística. Nossa análise basear-se-á no modelo proposto por Brown e Levinson (1987), o qual se insere numa perspectiva pragmática de estudos da linguagem. Entretanto, a fim de tornar nosso estudo mais adequado, consideraremos, ainda, a revisão desse modelo proposta por Kerbrat-Orecchioni (2006).

O *corpus* a ser analisado constitui-se do conjunto de entrevistas gravadas pela equipe do projeto NURC/SP (Projeto de Estudo da Norma Linguística Urbana Culta de São Paulo), transcritas e publicadas em Preti e Urbano (1988). Essas interações constituem um gênero discursivo com características bastante específicas, uma vez que foram realizadas, exclusivamente, para fins de análise linguística. São, ainda, representativas de uma variedade do português falado no Brasil: a variante culta da cidade de São Paulo. A opção por investigar tais entrevistas deve-se ao fato de esse material constituir-se em uma fonte primária de estudo da língua falada, cujas variáveis se encontram devidamente controladas por critérios estabelecidos no interior do projeto em questão.

Iniciaremos este estudo pela apresentação de algumas considerações sobre o *corpus* analisado. Trata-se de material que se insere no interior de um projeto nacional de estudo linguístico (Projeto de Estudo da Norma Linguística Urbana Culta do Brasil – NURC/BR) e que, concebido e realizado nas últimas décadas do século passado, constitui, ainda hoje, o mais importante acervo de língua portuguesa falada culta no Brasil. Desse modo, consideramos pertinente delinear um histórico desse projeto.

Ao iniciarmos o primeiro capítulo, portanto, abordaremos aspectos relacionados à origem, concepção e implantação do NURC/BR. Em seguida, apresentaremos algumas considerações sobre sua metodologia e execução. Discorreremos, ainda, sobre o histórico do projeto em São Paulo, bem como sobre seus resultados dentro de uma nova perspectiva de estudo da língua falada. Para encerrarmos o capítulo apresentaremos dois quadros. No primeiro, temos um breve resumo dos aspectos relacionados às variáveis situacionais e socioculturais dos falantes que participaram das entrevistas; no segundo, apresentaremos o conjunto de normas estabelecidas pela equipe do projeto para a transcrição do *corpus*.

Passamos, no segundo capítulo, à nossa fundamentação teórica. Dividiremos esse capítulo em duas partes. Na primeira, abordaremos aspectos relativos à caracterização da entrevista. Assim, iniciaremos essa abordagem

com algumas considerações que nos permitem conceber a entrevista como um gênero discursivo que se manifesta em diferentes configurações. Entretanto, essa primeira parte do capítulo, destina-se, fundamentalmente, a caracterizar a entrevista como um encontro institucionalizado com base em pressupostos teóricos da Análise da Conversação.

Desse modo, discorreremos sobre aspectos referentes à ritualização do evento, seu caráter assimétrico em função dos papéis conversacionais e também sociais. Vamos, ainda, refletir sobre o planejamento conversacional presente em toda entrevista, bem como sobre o número de participantes envolvidos na interação. Para finalizarmos essa primeira parte, apresentaremos algumas considerações sobre as entrevistas do NURC/SP, focalizando, especialmente, aspectos ligados ao grau de formalidade presente nessas interações específicas.

Dedicaremos a segunda parte da fundamentação teórica ao fenômeno da cortesia. Em primeiro lugar, faremos algumas reflexões sobre a possível sinonímia entre os termos cortesia e polidez. Em seguida, apresentaremos uma resenha sobre os principais estudos a respeito do fenômeno que é tema de nosso estudo. Reportar-nos-emos, resumidamente, aos trabalhos de Lakoff (*apud* Silva, 2008) e Leech (*apud* Boretti e Rigatuso, 2004). Dedicaremos maior atenção aos estudos de Goffman (1967) e, especialmente, ao modelo de análise proposto por Brown e Levinson (1987). Encerraremos o segundo capítulo com algumas das críticas de Bravo (2004b) ao referido modelo, bem como com a apresentação de uma revisão crítica proposta por Kerbrat-Orecchioni (2006).

No terceiro capítulo, dividido em três partes, apresentaremos a análise do *corpus*. No primeiro item, bastante sucinto, trataremos de aspectos ligados à organização, seleção e segmentação dos excertos a serem examinados. Em seguida, identificaremos e analisaremos os recursos linguísticos de cortesia nas intervenções do documentador. Nessa segunda parte, faremos algumas considerações a respeito do contexto de realização das entrevistas, dos papéis sociais e conversacionais desempenhados pelos interlocutores, bem como da

distância horizontal ou vertical entre eles. Para nós, esses elementos contextuais exercem forte pressão sobre as manifestações de cortesia presentes nos exemplos analisados. Concentraremos nossa análise nas formas de tratamento e nas perguntas de abertura, mas também examinaremos outras intervenções corteses do documentador.

A última parte do terceiro capítulo será dedicada à análise dos recursos linguísticos de cortesia presentes nas intervenções do informante. Examinaremos, assim, os casos de preservação e valorização da face do documentador e do público. Nesse item, destacaremos como elemento fundamental à presença de manifestações corteses, além da distância entre os interlocutores, o papel de falante culto desempenhado pelo entrevistado. Constituirão objetos de nossa atenção, nesse segundo momento da análise, alguns casos de cooperação, os problemas de compreensão, a atenuação de críticas, o respeito ao princípio de modéstia e a emissão de opiniões moderadas.

Reafirmamos que, de modo geral, nosso objetivo é demonstrar que os recursos linguísticos de manifestação de cortesia presentes nas interações analisadas adequam-se aos elementos do contexto interacional e contribuem para a realização e êxito do evento comunicativo.

## CAPÍTULO 1

### NOTÍCIA SOBRE O *CORPUS*: HISTÓRIA DO PROJETO NURC

O Projeto NURC é um forte apelo em favor da pesquisa empírica, caminho necessário a um melhor conhecimento da nossa realidade linguística. Sem negar, é evidente, a continuada indispensabilidade do debate teórico que vivifica os dados.

(Castilho, 1990)

#### 1.1. Origens, concepção e implantação do Projeto NURC/BR: o interesse pelo estudo da norma culta

O NURC/SP integra um projeto de documentação, descrição e análise linguística de âmbito nacional – o NURC/BR – que agrupa cinco grandes capitais brasileiras: São Paulo, Rio de Janeiro, Recife, Salvador e Porto Alegre. A idealização desse projeto, em meados dos anos sessenta do século passado, e sua implantação, na década seguinte, refletem o interesse da Linguística pelo estudo da norma culta praticada no continente americano. Essa preocupação, de acordo com Castilho (1986: 3), procede de mais de uma vertente.

Uma delas diz respeito à inclusão da linguagem urbana nos estudos da Dialetoologia Geográfica. Assim, o foco de interesse da Linguística, nessa área, deixava de recair sobre os falares regionais e voltava-se para o falar urbano cujo poder de irradiação se mostrava inegável. A década de sessenta seria palco de uma produção significativa de trabalhos que focalizavam a linguagem das grandes cidades, entre eles os de Labov sobre o inglês falado em Nova Iorque (Castilho, 1986).

Uma outra vertente vincula-se ao longo debate teórico acerca da definição da norma culta<sup>1</sup>, bem como de sua descrição e de seu papel pedagógico. Vale lembrar as denúncias de estudiosos do português (Houaiss, Cunha, Rodrigues, *apud* Castilho, 1986) sobre a enorme distância entre aquilo que a tradição gramatical considerava como norma culta vigente no português e a linguagem efetivamente realizada pelos falantes. Lope Blanch (*apud* Castilho, 1990), por sua vez, criticava o pouco conhecimento dos linguistas, de modo geral, em relação ao espanhol falado na América.

Ligado a essas duas direções, o interesse pela linguagem urbana e a preocupação com o registro da norma culta, o Projeto de Estudo da Norma Linguística Urbana Culta do Brasil (NURC/BR) nasce com o objetivo de “documentar e descrever a norma objetiva do português falado culto, isto é, o uso linguístico concreto, correspondente ao dialeto social praticado pela classe de prestígio cultural” (Castilho, 1990: 146).

A norma objetiva corresponde ao falar efetivamente realizado pelos usuários de uma língua, como bem explicita a citação de Castilho. Como os membros de uma grande sociedade se distribuem em diferentes grupos sociais, para uma mesma língua pode haver mais de uma norma objetiva correspondente aos usos de cada um desses grupos. De acordo com Leite (1998: 180), “há tantas *normas* quanto grupos sociais houver” (grifo da autora). À norma objetiva opõe-se uma norma subjetiva que corresponde à atitude social do falante perante a língua, ou seja, àquilo que ele julga ser um modo ideal de expressar-se por escrito e oralmente para si e para os falantes com os quais interage. Para Preti (2004:13), essa seria “a ideal e hipotética linguagem culta”. Embora do ponto de vista estritamente linguístico todos os usos e normas de uma dada língua sejam igualmente válidos, na medida em que atendem às necessidades comunicativas do falante e obedecem à norma estabelecida pelo grupo, assim como certos segmentos sociais, um uso e,

---

<sup>1</sup> O debate a respeito da definição de norma culta no Brasil está ainda em curso. No interior do próprio Projeto NURC/SP, desenvolveram-se estudos acerca do tema. Vejam-se a título de exemplo os trabalhos de Preti (1999), Barros (1999), Brait (1999) e, em certa medida, também Leite (1999).

consequentemente uma norma, gozam de maior prestígio no interior das sociedades em que se inserem e acabam por se impor como dominantes. Essa seria a norma prescritiva.<sup>2</sup>

A ideia de se executar um projeto coletivo de pesquisa linguística partiu de Lope Blanch que apresentou, no II Simpósio do Programa Interamericano de Linguística e Ensino de Idiomas – PILEI (Bloomington, EUA, 1964), uma proposta de estudo do espanhol falado na América Latina (Proyecto de Estudio Del Habla Culta de las Principales Ciudades de Hispanoamérica). Amplamente aceito, o projeto previa um estudo coordenado do espanhol falado nas principais capitais latino-americanas. Para tanto, compreenderia duas fases: a recolha de material sonoro, por meio de gravações, e sua posterior análise.

O Brasil passou a integrar o projeto em janeiro de 1968, ocasião em que se realizava o IV Simpósio do PILEI. O documento fundador do que viria a ser o NURC/BR foi o estudo do Prof. Nelson Rossi, da Universidade Federal da Bahia, intitulado “O Projeto de Estudo da Fala Culta e sua execução no domínio da Língua Portuguesa” (Rossi *apud* Castilho, 1990). Desde o princípio, o projeto brasileiro apresentava uma distinção fundamental em relação ao estudo do espanhol. Dada a complexidade do “espaço linguístico brasileiro, que nenhum centro urbano é capaz de retratar adequadamente” (Castilho, 1990: 143), no Brasil, o projeto abrangeria as cinco capitais já mencionadas. As ideias sobre o policentrismo cultural brasileiro já se faziam presentes no meio acadêmico conforme atestam os relatórios de Rodrigues e de Head (*apud* Castilho, 1986) acerca do I Simpósio Luso-Brasileiro sobre a Língua Portuguesa Contemporânea, realizado em Coimbra. Assim, a proposta de Rossi teria rápida acolhida.

A escolha das cidades a integrar o Projeto NURC/BR obedeceu a dois critérios também levados em conta para o estudo do espanhol. O primeiro diz

---

<sup>2</sup> De acordo com Leite (1998: 180), “há várias possibilidades teóricas para explicar o fenômeno linguístico da *norma* e, entre elas, as perspectivas: linguística, pragmática e antropológica.” Aqui discorremos sobre a perspectiva pragmática baseada em estudos de Rey (*apud* Leite, 1998). A perspectiva linguística baseia-se na teoria de Coseriu (1979) e a antropológica tem origem nos estudos de Aleong (1983).

respeito ao número de habitantes de cada cidade, que deveria ser superior a um milhão, segundo estimativas para o ano de 1970.<sup>3</sup> Esse critério garantiria a recolha de um *corpus* representativo da fala culta no Brasil. O segundo vinculasse ao período de fundação da cidade. Assim, todas as cidades a participarem do projeto, aqui e no mundo de fala espanhola, deveriam ser centenárias. Para Rossi (*apud* Castilho, 1990: 178), esse critério parecia ser de suma importância, uma vez que garantiria “a todas elas a condição de polo de desenvolvimento e centro de irradiação cultural já amplamente sedimentado e consolidado”. Das cinco cidades que preenchiam o primeiro critério, quatro foram fundadas no século XVI, sendo Porto Alegre a única fundada no século XVII.

O Projeto começou a ser divulgado no Brasil por ocasião do III Instituto Interamericano de Linguística, promovido em São Paulo, pelo PILEI, em janeiro de 1969, quando o Prof. Nelson Rossi convocou uma primeira reunião para relatar os entendimentos ocorridos no PILEI e para esclarecer os procedimentos e objetivos gerais do Projeto. Coube a ele a tarefa de coordenar o projeto a iniciar-se, em âmbito nacional, mas exercendo mandato de forma rotativa, e de indicar seus primeiros coordenadores em cada uma das cidades.<sup>4</sup>

Aceita a proposta inicial e consolidadas as suas bases sob a coordenação geral do Prof. Nelson Rossi, iniciou-se o trabalho de divulgação do projeto. Intensificou-se, ainda, um importante debate em torno do que se entenderia por norma culta, o que contribuiu para esclarecer a meta de se fazer a documentação da norma objetiva do português falado culto.

---

<sup>3</sup> Segundo estimativas para 1970, a cidade de Salvador contaria apenas com 995.000 habitantes. A quinta cidade brasileira a contar com uma população superior a 1.000.000 seria Belo Horizonte. Esta, no entanto, no entender de Rossi (*apud* Castilho, 1990: 179), “apesar de sua vida cultural intensa e progressista, do ponto de vista estritamente linguístico e salvo erro, ainda não preenche por sua juventude como *urbs* os requisitos de sedimentação e consolidação mencionados”. Assim sendo, na escolha de Salvador prevaleceu o requisito relativo ao tempo de fundação da cidade.

<sup>4</sup> Nas capitais que integraram o NURC/BR – Recife, Salvador, Rio de Janeiro, São Paulo e Rio Grande do Sul – envolveram-se no empreendimento as seguintes instituições de ensino e pesquisa: Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal da Bahia, Universidade Federal do Rio de Janeiro e Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Em São Paulo, três universidades públicas associaram-se ao projeto: a Universidade de São Paulo, a Universidade Estadual de Campinas e a Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, esta apenas a partir de 1980.

Desde o princípio, ficou estabelecido que o falante a depor para as gravações do NURC/BR deveria ser aquele que tivesse formação universitária. Desse modo, o grau de escolaridade do informante passou a constituir “a base para a formação do *corpus*” (Prete, 1999: 21) e, por conseguinte, para o entendimento daquilo que seria a norma culta no país. Não obstante isso, outras variáveis socioculturais, tais como profissão, conhecimento e grau de utilização de língua estrangeira, nível sociocultural, idade, sexo, entre outros, foram também levadas em conta na escolha dos informantes para as gravações.

Análises posteriores do *corpus* coletado, entretanto, discutiriam a validade dessa variável – formação universitária – como base para a definição de falante culto. Assim, Prete (1999: 33) avalia que, no *corpus* do NURC/SP, pode-se encontrar “praticamente o mesmo discurso dos falantes urbanos comuns, de escolaridade média”.<sup>5</sup> A esse respeito o autor ressalta o fato de que todas as gravações constantes do projeto foram realizadas com a ciência do falante. Desse modo, as interações se tornariam mais tensas e menos espontâneas, o que, teoricamente, levaria o informante a ter maior preocupação com o uso da linguagem.

## 1.2. Metodologia e execução do Projeto NURC/BR

Para a completa realização do Projeto foram previstas três fases: coleta de material por meio de gravações, transcrição e análise do *corpus*.

---

<sup>5</sup> Prete (1999: 21) denomina *linguagem urbana comum* aquela que se divide entre “as influências de uma linguagem mais tensa, marcada pela preocupação com as regras da gramática tradicional e uma linguagem popular, espontânea, distensa” empregada pelos falantes de escolaridade média e também pelos modernos meios de comunicação de massa. Essa *linguagem comum* seria marcada por oposições nos níveis sintático e lexical, por exemplo. Assim, nessa hipotética linguagem, incluir-se-iam o emprego de frases sintaticamente mais elaboradas ao lado de outras de maior simplificação sintática (observe-se o caso de regência indireta de alguns verbos), bem como o uso de um vocabulário mais amplo, por vezes técnico, e de significação mais precisa ao lado do emprego de vocábulos mais restritos e de significação mais aberta como as gírias, por exemplo.

A princípio, os coordenadores do Projeto previam a formação de um acervo, em cada uma das cinco capitais, de 400 horas de gravação com 600 informantes, sendo esse total igualmente dividido entre homens e mulheres. O informante deveria possuir as seguintes características:

- a) ter formação universitária, conforme já assinalamos;
- b) ser nascido na capital onde se realizaria o estudo ou nela residir desde os cinco anos de idade;
- c) ser filho de falante nativo do português, preferencialmente nascido na capital sob estudo.

Os informantes seriam, ainda, divididos em três faixas etárias:

- a) 1ª faixa etária – indivíduos de 25 a 35 anos de idade – 30% do acervo;
- b) 2ª faixa etária – indivíduos de 36 a 55 anos de idade – 45% do acervo;
- c) 3ª faixa etária – indivíduos com mais de 56 anos de idade – 25% do acervo.

Ficou estabelecido, ainda, que o acervo do Projeto incluiria quatro tipos de registros a saber:

- a) conversação espontânea (gravações secretas – GS): 40 horas (10%);
- b) diálogo entre dois informantes (D2): 160 horas (40%);
- c) diálogo entre informante e documentador (entrevistas – DID): 160 horas (40%);
- d) elocução em atitude formal (EF): 40 horas (10%).

Os assuntos a serem abordados pelos informantes foram previstos por um Guia-Questionário, documento que serviria de base para a análise dos *corpora* coletados, elaborado para o projeto espanhol e adaptado para o estudo do português. Assim, de acordo com o Guia-Questionário, as gravações, excetuando-se as gravações secretas e as elocuções formais, deveriam abordar as seguintes áreas semânticas: corpo humano, alimentação, vestuário, casa, família, vida social, cidade, transportes e viagens, meios de comunicação e difusão, cinema, televisão, rádio, teatro, comércio exterior e política nacional,

sindicatos e cooperativas, profissões e ofícios, dinheiro e finanças, instituições (o ensino, a igreja), meteorologia, tempo cronológico, a terra, vegetais e agricultura, animais.

A fim de garantir a uniformidade dos trabalhos, condição desejável e necessária, programaram-se reuniões nacionais periódicas. A primeira delas realizou-se em 1969, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Destacaremos a seguir algumas das mais importantes decisões tomadas nessas reuniões.

Em 1973, quando as gravações já tinham sido iniciadas, na VI reunião nacional, realizada em Porto Alegre, os coordenadores do NURC/BR definiram os objetivos específicos do projeto brasileiro, conforme registra Silva (1996: 85-86), os quais transcrevemos a seguir:

1. Coletar material que possibilite o estudo da modalidade oral culta da língua portuguesa, em seus aspectos fonético, fonológico, morfossintático, sintático, lexical e estilístico.
2. Ajustar o ensino da língua portuguesa a uma realidade linguística concreta, evitando a imposição indiscriminada de uma só norma histórico-literária, por meio de um tratamento menos prescritivo e mais ajustado às diferenças linguísticas e culturais do país.
3. Superar o empirismo na aprendizagem da língua-padrão pelo estabelecimento da norma culta real.
4. Basear o ensino em princípios metodológicos apoiados em dados linguísticos cientificamente estabelecidos.
5. Conhecer as normas tradicionais que estão vivas e quais as superadas, a fim de não sobrecarregar o ensino com fatos linguísticos inoperantes.
6. Corrigir distorções do esquema tradicional da educação brasileira, entravado por uma orientação acadêmica e beletrista.

Na X reunião nacional, realizada no Rio de Janeiro, em 1977, os coordenadores do projeto decidiram eliminar as gravações secretas. Com isso houve uma redução do *corpus* de 400 para 300 horas. Com o regime militar, o momento político era tenso e gravações dessa natureza, proibidas. A insistência em manter as gravações, ainda que com finalidade estritamente científica, poderia “acarretar problemas de ordem política, difíceis de contornar” para os membros das equipes que trabalhavam no Projeto (Silva, 1996: 85). Desse modo, o acervo do NURC/BR perderia um importante registro. Sabe-se

que, mesmo nos diálogos, a presença dos documentadores durante a gravação, bem como de gravadores provocam uma acentuada diminuição da naturalidade presente numa conversação espontânea. Nesse sentido, o grau de formalidade presente nas interações se eleva, mesmo quando o diálogo se dá entre falantes que possuem um alto grau de intimidade, como no caso de inquéritos nos quais interagem indivíduos da mesma família. Esse aspecto foi observado por alguns estudiosos que, na fase de análise, debruçaram-se sobre o *corpus* coletado, entre os quais encontram-se Preti, (1999); Brait (2003). Nessa mesma reunião nacional, decidiu-se iniciar as análises em caráter experimental, admitindo a inclusão de dissertações de mestrado e teses de doutorado.

Na avaliação de Castilho (1986: 152) “o Projeto se mostrou plenamente vitorioso em sua fase de coleta e organização de dados.” Seu acervo constitui a mais extensa documentação do português falado no Brasil, o que por si só justificaria todo o esforço investido em sua realização, mas, além disso, para o autor, o Projeto foi, ainda, responsável pela atualização da Linguística brasileira no que se refere à documentação da língua falada.

Concluída a fase de gravação, a situação do Projeto em nível nacional, quanto à composição do acervo é a que se apresenta no quadro a seguir.

**Quadro 1: composição do acervo do NURC/BR.**

<b>Cidade</b>	<b>Quantidade de inquéritos gravados</b>	<b>Quantidade de informantes</b>	<b>Horas de gravação</b>
Recife	363	461	307 horas e 20 minutos
Salvador	357	456	304 horas
Rio de Janeiro	394	493	328 horas e 40 minutos
São Paulo	381	474	316 horas
Porto Alegre	375	472	413 horas e 40 minutos
Total	1.870	2.356	1.570 horas e 40 minutos

### 1.3. O NURC/SP: novas perspectivas de análise e resultados do projeto

Em São Paulo, maior cidade de língua portuguesa do mundo, o Projeto envolveu três universidades públicas: a Universidade de São Paulo (USP), a Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) e a Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. Com dupla coordenação<sup>6</sup>, nessa cidade, o Projeto contaria com duas sedes: uma na capital e outra na cidade de Campinas, em suas respectivas universidades.

Na USP, duas equipes trabalharam na fase de gravações. A primeira, coordenada pela Prof<sup>a</sup> Ada Natal Rodrigues atuou de outubro de 1971 a abril de 1973, tendo realizado 120 horas de gravação. Desfez-se a primeira equipe e os trabalhos foram interrompidos. Em agosto de 1973, o Prof. Dino Preti assumiu a assessoria técnica do projeto a convite dos professores Isaac Nicolau Salum e Ataliba Teixeira de Castilho. Uma nova equipe, formada por alunos do último ano de Letras da Universidade de São Paulo, foi organizada e treinada sob a liderança do Prof. Dino Preti para concluir a primeira etapa do projeto, o que de fato se deu, em junho de 1977, quando a equipe atingiu cerca de 240 horas de gravação que, somadas às 120 horas realizadas pela primeira equipe, completaria as aproximadamente 360 horas do acervo paulistano.

A primeira fase de realização do projeto, em São Paulo, ficaria marcada como um período de árduo e intenso trabalho para todos aqueles que se dedicaram à pesquisa. As gravações foram concluídas de acordo com o que se houvera estabelecido no projeto desde sua implantação, mas não sem atraso ou sem enfrentar toda ordem de dificuldades que um projeto dessa magnitude acarretaria numa metrópole como São Paulo e num país pouco habituado à pesquisa científica. Até 1984, por exemplo, o material do Projeto era guardado em um dos blocos do CRUSP (Conjunto residencial da USP). Durante uma

---

<sup>6</sup> Em São Paulo, o Projeto teve, inicialmente, a coordenação dos professores Isaac Nicolau Salum e Ataliba T. de Castilho. Por motivo de aposentadoria, o primeiro foi substituído pelo prof. Dino Preti, a partir de 1981. A universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” associou-se ao NURC/SP em 1980, quando o Prof. Enzo Del Carratore foi encarregado do levantamento do léxico apurado pelas pesquisas.

invasão do prédio, em meados de 1984, todo o arquivo sonoro teria sido destruído não fosse a iniciativa do Prof. Dino Preti em transportá-lo às pressas para um corredor nas dependências da CODAC. Só mais tarde, quando da construção do prédio de Letras, destinou-se uma sala para o NURC/SP.

Vale ressaltar que, na cidade de São Paulo, o projeto contou, desde sua implantação, com o apoio financeiro da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), por meio de concessão de auxílios e bolsas de estudos para pesquisadores. Também prestaram apoio financeiro ao projeto a Prefeitura Municipal de Marília, a Universidade de São Paulo, a Universidade Estadual de Campinas, a Secretaria de Cultura do Ministério de Educação e Cultura e a IBM do Brasil.

Entre a primeira etapa de realização dos trabalhos – gravações – e a segunda – transcrições – houve um período de impasse. Na avaliação de Castilho (1986: 152), a realização do projeto se deu num momento em que os estudos linguísticos passavam por uma significativa mudança de paradigma. Desse modo, “a língua concebida como código cedeu o passo à língua concebida como uma atividade”. Nesse sentido, o Guia-Questionário, idealizado sob as influências do primeiro modelo e pautado em aspectos relativos à língua escrita, mostrar-se-ia inadequado aos novos questionamentos científicos. A própria concepção de “língua falada como objeto científico autônomo era fato novo” para os estudiosos da época (Castilho, 1990: 152).

O grupo de São Paulo passou a posicionar-se contra o modelo de análise proposto pelo Guia-Questionário. Surgia, assim, a necessidade de se abrirem novas perspectivas de análise que dessem conta da natureza oral do *corpus* constituído. Nesse sentido, a transcrição das gravações carecia de uma metodologia embasada numa hipótese da língua falada.

Assim, em 1982, por ocasião do XXV Seminário do Grupo de Estudos Linguísticos do Estado de São Paulo (PUC de Campinas), realizou-se o Grupo de Trabalho “Os papos do Projeto NURC: para uma análise não furada”, sob a

coordenação do Prof. Marcelo Dascal e com a participação dos professores Dino Preti e Ataliba T. de Castilho. Nesse evento, fez-se uma primeira análise conversacional de um dos inquéritos do NURC/SP. Na avaliação de Castilho (1990: 153), o encontro constituiu “um exercício de Pragmática da língua falada”.

Dois anos depois, um novo Grupo de Trabalho, agora coordenado pelo Prof. Luiz Antônio Marcuschi, da Universidade Federal de Pernambuco, consolidaria a tendência prenunciada pelos trabalhos do grupo anterior. Nesse GT, discutiu-se a metodologia a ser empregada no processo de transcrição do *corpus*, tendo-se decidido pelo emprego de procedimentos adotados por pesquisadores ligados à Análise da Conversação.

Em 1985, o Prof. Dino Preti, organizou um grupo permanente de pesquisadores para estudar e discutir as novas teorias postuladas pela Análise da Conversação, bem como para examinar sua aplicação ao *corpus* do NURC/SP. A partir de então, o Projeto tomaria novo rumo, mais ajustado aos novos questionamentos científicos e fortemente ligado a Análise da Conversação. Na avaliação de Silva (1996: 83), particularmente em São Paulo, “o Projeto NURC foi responsável pelo avanço das pesquisas sobre língua falada.”

Esse mesmo grupo, constituído em 1985, com algumas alterações, foi encarregado da tarefa de transcrever parte das gravações que foram publicadas em três volumes, todos na década de 1980. Na XIV reunião nacional, realizada em 1987, em Porto Alegre, decidiu-se que a edição dos materiais das outras quatro capitais deveriam assumir os mesmos critérios de transcrição adotados e exemplificados pela equipe de São Paulo.

O Projeto NURC gerou uma extensa bibliografia. Até o ano de 1990, os trabalhos já realizados, incluindo artigos, ensaios, dissertações de mestrado e teses de doutorado, versavam sobre onze temas diferentes, conforme classificação de Castilho (1990: 155 – 157). Esses temas incluem, entre outros, a divulgação e história do projeto, o problema da norma culta, questões relativas à transcrição e edição de amostras, bem como aqueles previstos no

Guia-Questionário proposto no período de implantação do NURC. Até aquele momento, também já haviam sido explorados os temas ligados à Análise da Conversação, à Análise do Discurso e à Organização do Texto. Para muitos desses temas há mais de uma dezena de publicações.

Destacaremos, a seguir, apenas algumas das obras fundamentais geradas pelo NURC/SP. Entre elas estão os três volumes de amostras que serviram e, ainda hoje, tem servido como material de pesquisa de mestrandos, doutorandos, bem como de base para inúmeros artigos e ensaios de muitos pesquisadores. São elas:

CASTILHO, Ataliba Teixeira de e PRETI, Dino (1986) (Orgs). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo: materiais para seu estudo*. São Paulo, T. A. Queirós, vol. I – Elocuções Formais (EF).

CASTILHO, Ataliba Teixeira de e PRETI, Dino (1987) (Orgs). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo: materiais para seu estudo*. São Paulo, T. A. Queirós, vol. II – Diálogos entre dois informantes (D2).

PRETI, Dino e URBANO, Hudinilson (1988) (Orgs). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo: materiais para seu estudo*. São Paulo, T. A. Queirós, vol. III – Entrevistas (DID).

Recentemente, os professores Dino Preti, Marli Quadros Leite e Hudinilson Urbano promoveram a digitalização desses três volumes que, reunidos em CD-ROM, foram lançados em outubro de 2002 sob o título “Documentação Eletrônica Organizada pelo Projeto NURC/SP – Núcleo USP” (Preti; Leite; Urbano, 2002). Esse material tem sido, gratuitamente, distribuído a estudiosos interessados em desenvolver pesquisas sobre o tema.

Um quarto volume dessa série foi ainda publicado em 1990. Trata-se de uma coletânea de quatro ensaios, três dos quais analisam os materiais publicados nos volumes anteriores à luz das teorias da Análise da

Conversação. O quarto texto concentra-se na história do projeto. Trata-se da seguinte obra:

PRETI, Dino e URBANO, Hudinilson (1988) (Orgs). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo*. São Paulo, T. A. Queirós, vol. IV – Estudos.

A partir de 1993, o Prof. Dino Preti passou a organizar uma nova série de publicações com base no exame das amostras do NURC/SP. São análises desenvolvidas por grandes pesquisadores e publicadas na forma de artigos sob a rubrica de *Projetos Paralelos*. Até o presente momento, a série conta com a publicação de nove volumes, contendo cada um deles dez ou mais diferentes artigos.

Em sua longa trajetória, o Projeto NURC/BR mobilizou um grande número de pesquisadores, especialmente durante as décadas de 1970 e 1980. Contou, ainda, com a disposição e interesse daqueles que aceitaram depor para as gravações, dando sua contribuição à maior pesquisa já realizada sobre a variedade culta do português em sua modalidade oral. Para Preti (1981: 295), o *corpus* recolhido na cidade de São Paulo vai além dos objetivos linguísticos do projeto “para ganhar importância social”. Tendo em conta o fato de que muitos dos informantes eram grandes especialistas em seu campo de atuação, seus “depoimentos constituem, acima de tudo, uma excelente visão crítica sobre a sociedade brasileira nos anos 70” do século passado.

#### **1.4. Inquéritos analisados e normas para transcrição do material**

Neste item, apresentamos dois quadros. O primeiro refere-se a alguns dos aspectos que caracterizam as interações a serem analisadas do ponto de vista das variáveis situacionais (tema) e socioculturais dos falantes (gênero,

profissão, idade e estado civil). O segundo contém as normas para transcrição do material gravado estabelecidas pelos integrantes do projeto.

Vale ressaltar que todas as informações contidas no quadro a seguir constam de cada uma das transcrições das entrevistas publicadas por Preti e Urbano (1988).

**Quadro 2: Características das entrevistas analisadas.**

NÚMERO DO INQUÉRITO	FAIXA ETÁRIA	GÊNERO, PROFISSÃO, IDADE, ESTADO CIVIL DO ENTREVISTADO	TEMA
18	1ª	homem, advogado, 31 anos, solteiro.	a casa, o terreno, vegetais, agricultura, animais, gado.
161	1ª	homem, publicitário, 25 anos, solteiro.	teatro, televisão, rádio, cinema, vestuário.
251	1ª	mulher, professora primária, 34 anos, solteira.	profissão e ofícios.
137	2ª	homem, advogado, 41 anos, casado.	a cidade, o comércio.
208	2ª	homem, economista, 46 anos, casado.	família, saúde.
234	2ª	mulher, nutricionista, 44 anos, desquitada.	cinema, televisão, rádio, teatro.
235	2ª	mulher, professora primária, 38 anos, solteira.	alimentação.
250	3ª	homem, professor universitário, 69 anos, casado.	dinheiro, banco, finanças, bolsa.
242	3ª	mulher, bibliotecária, 60 anos, solteira.	instituições: o ensino, a igreja.

No segundo quadro, reproduzimos integralmente as normas para transcrição das entrevistas a serem analisadas. Tais normas se encontram em Preti e Urbano (1988: 9-10).

**Quadro 3: Normas para transcrição**

OCORRÊNCIAS	SINAIS	EXEMPLIFICAÇÃO*
Incompreensão de palavras ou segmentos	( )	no nível de renda ... ( ) no nível de renda nominal...
Hipótese do que se ouviu	(hipótese)	(estou) meio preocupado (com o gravador)
Truncamento (havendo homografia, usa-se o acento indicativo da tônica e/ou timbre)	/	E come/ e reinicia
Entonação enfática	maiúsculas	porque as pessoas reTÊM moeda
Prolongamento de vogal e consoante (como s, r)	:: podendo aumentar para ::: ou mais	oo emprestarem os... éh:::... o dinheiro
Silabação	_	por motivo de tran-sa-ção
Interrogação	?	E o Banco... Central... certo?
Qualquer pausa	...	são três motivos... ou três razões... que fazem com que se retenha moeda... existe uma... retenção
Comentários descritivos do transcritor	((minúsculas))	((tossiu))
Comentários que quebram a sequência temática da exposição; desvio temático	-- --	... a demanda de moeda -- vamos dar essa notação -- demanda de moeda por motivo
Superposição, simultaneidade de vozes	[ ligando as linhas	A. na casa da sua irmã B. sexta-feira? A. fizeram lá... B. cozinham lá?
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por exemplo.	(...)	(...) nós vimos que existem...
Citações literais ou leituras de textos durante a gravação	“ “	Pedro Lima ... ah escreve na ocasião... “O cinema falado em língua estrangeira não precisa de nenhuma baRREIra entre nós”...

## Observações:

1. Iniciais maiúsculas: só para nomes próprios ou para siglas (USP etc)
2. Fáticos: *ah, éh, eh ahn, ehn, uhn, tá* (não por está: *tá? Você está brava?*)
3. Nomes de obras ou nomes comuns estrangeiros são grifados.
4. Números: por extenso.
5. Não se indica o ponto de exclamação (frase exclamativa).
6. Não se anota o cadenciamento da frase.
7. Podem-se combinar sinais. Por exemplo: *oh:::...* (alongamento e pausa).
8. Não se utilizam sinais de *pausa*, típicos da língua escrita, como ponto-e-vírgula, ponto final, dois pontos, vírgula. As reticências marcam qualquer tipo de *pausa*.

## CAPÍTULO 2

### REFERENCIAL TEÓRICO

#### 2. 1. A entrevista

A entrevista, evidentemente, se funda na mais duvidosa e mais rica das fontes, a palavra.

(E. Morin, 1973)

##### 2.1.1. Entrevista: Uma constelação de eventos possíveis

A entrevista constitui um gênero discursivo que emerge como “força poderosa” nas sociedades modernas. Nesse sentido, parece-nos pertinente caracterizá-la como “uma constelação de eventos possíveis” que se manifesta em diferentes configurações, conforme o propósito a que se destina (Hoffnagel, 2005: 180). Assim, entendemos que as entrevistas analisadas, no âmbito deste estudo, configurariam uma das muitas possibilidades de manifestação desse gênero.

Em muitas circunstâncias específicas do dia a dia, vemo-nos todos envolvidos pela entrevista, quer como entrevistados quer como entrevistadores. É o que podemos observar, por exemplo, quando necessitamos de financiamento bancário ou concorremos a um posto de trabalho. Do mesmo modo, envolvemo-nos com a entrevista quando concordamos em colaborar com algum tipo de pesquisa, inclusive a acadêmica. Essa realidade supõe a existência de uma variedade de profissionais que trabalham diretamente com esse evento comunicativo, tais como assistentes sociais, psicólogos, cientistas, pesquisadores, entre outros.

Além dessas entrevistas, das quais participam tanto especialistas quanto pessoas comuns, há, ainda, aquela da qual fazem uso intenso os meios de comunicação. Trata-se das entrevistas jornalísticas. Na mídia (impressa, televisiva ou radiofônica), o papel do entrevistador é quase sempre desempenhado por um especialista, via de regra, um jornalista. Mas há também os famosos apresentadores, especialmente os de televisão, exímios comunicadores capazes de arrancar de seus entrevistados verdadeiras confissões.

Nos meios de comunicação, os entrevistados são, na maioria das vezes, pessoas de prestígio social – políticos, cientistas, celebridades, autoridades religiosas, etc. Entretanto o homem comum pode também ser interpelado pelo repórter com o microfone nas mãos em busca da opinião da rua ou, ainda, ocupar um espaço privilegiado em programas de entrevistas de televisão. Pela entrevista jornalística somos todos atraídos como público.

Diante do exposto, poderíamos supor que o estudo da entrevista tem interessado a diferentes áreas do conhecimento, especialmente aquelas ligadas à Comunicação e à Sociologia. Morin (1973), ao debruçar-se sobre esse tema, classifica a entrevista em dois grandes grupos: a entrevista em ciências sociais e a entrevista jornalística. A busca permanente pela informação é o traço que aproxima as entrevistas dessas duas esferas. A natureza da informação, bem como o tratamento que se dá a ela pode, entretanto, variar consideravelmente. Para o autor (1973: 115), “a informação em ciências sociais enquadra-se num sistema metodológico, hipotético e verificador”, ao passo que, nos meios de comunicação de massa (rádio, televisão e cinema), a informação submete-se “às normas jornalísticas, e, muito frequentemente, tem um fim espetacular.”

Ao comparar essas duas formas de entrevista, Morin (1973: 127) salienta, ainda, que a maior oposição entre as entrevistas científicas e as jornalísticas encontra-se no modo como cada uma delas se dirige ao público. No primeiro caso, esse público é restrito. Há, nesse sentido, um “caráter não público, até mesmo secreto; se existe exibição de sentimentos, ela é feita

diante unicamente do investigador, e é de seu uso exclusivo. A segunda se dirige a todos; situa-se no fórum comunicativo moderno.”

Ao tratar da entrevista jornalística, o mesmo autor (1973: 125) assevera que “a entrevista é um modo de informação que surgiu na imprensa”, passando do jornal para o rádio, deste para a televisão e posteriormente para o cinema. No jornalismo, a fonte de informação tende a ser individualizada, na medida em que a entrevista pode dirigir-se a uma única personalidade. Para Medina (2002), não poucas vezes, o crédito é conferido apenas às fontes oficiais do poder (político, econômico, cultural). Contudo, conforme já assinalamos, a entrevista poderá também dar a palavra ao homem comum. Vale lembrar ainda que, no seu limite, de acordo com Morin (1973), a entrevista jornalística pode configurar-se como um debate entre várias pessoas. Trata-se das entrevistas coletivas mediadas por um entrevistador, nas quais se busca um modelo dialético por meio do confronto de opiniões contrárias sobre um dado tema.

Na esfera científica, a entrevista surge nos Estados Unidos em psicoterapia e psicotécnica. Nesses dois segmentos, o tratamento da informação tem uma finalidade prática. Assim, em psicoterapia a informação poderá fornecer a cura ao entrevistado, enquanto em psicotécnica a informação terá maior utilidade para o entrevistador. Seu progresso está estreitamente ligado ao desenvolvimento das pesquisas de opinião, de um lado, e da psicologia social, de outro.

Grosso modo, a classificação de Morin (1973) para a entrevista científica engloba uma gama de gêneros e subgêneros, agrupados segundo as técnicas empregadas no evento e inclui desde a conversação clínica de caráter terapêutico até o questionário fechado que permite a simplificação extrema das respostas dadas em forma de um sim ou não. Vale ressaltar que o autor, ao discorrer sobre esse grupo de entrevistas, centra seu estudo na tipificação dos eventos realizados notavelmente em Psicologia Social.

O fato é que tanto numa esfera quanto na outra, manifesta-se uma variedade de gêneros (ou subgêneros) de entrevistas para os quais há também

variadas classificações<sup>7</sup>. No âmbito do jornalismo, poderíamos mencionar, a título de exemplo, as entrevistas de televisão e de rádio, bem como aquelas veiculadas em jornais e revistas. Na esfera científica, poderíamos acrescentar, aos casos já brevemente tratados, a entrevista sociolinguística como as do Projeto NURC.

Medina (2002: 5) reconhece que o ato de entrevistar pode requerer o domínio de uma “eficaz técnica para obter respostas pré-pautadas por um questionário”. Mas a autora ressalta que, se vista como mera técnica, a entrevista deixa de ser um ramo da comunicação humana e acrescenta:

A entrevista, nas suas diferentes aplicações, é uma técnica de interação social, de interpenetração informativa, quebrando assim isolamentos grupais, individuais, sociais; pode também servir à pluralização de vozes e à distribuição democrática da informação. Em todos estes ou outros usos das Ciências humanas, constitui sempre um meio cujo fim é o inter-relacionamento humano.

Morin (1973:116) também salienta a importância da entrevista na comunicação humana. Nesse sentido, o autor assim se pronuncia:

A entrevista é uma intervenção sempre orientada para uma comunicação de informações. Mas este processo informativo, sempre presente, pode não ser o processo nem o fim essencial da entrevista; é o processo psicoafetivo ligado à comunicação que pode ser o mais importante, embora de maneira diferente, tanto no domínio das ciências humanas quanto no domínio dos veículos de massa.

Para esses dois autores, portanto, a entrevista apresenta, ao lado de uma finalidade prática, um fim social e interacional, na medida em que serve de meio para aprofundar o inter-relacionamento humano, quer no âmbito do jornalismo, quer no científico. É esse aspecto interacional da entrevista que queremos focalizar no presente estudo.

---

<sup>7</sup> Uma classificação mais ou menos detalhada da entrevista em Ciências Sociais e no jornalismo (rádio, cinema e televisão) encontra-se em Morin (1973.). Medina (2002: 14-18), por sua vez, baseando-se nesse autor, classifica a entrevista jornalística em dois subgêneros: o da *espetacularização* e o da *compreensão (ou aprofundamento)*. A autora faz a descrição de quatro perfis que comporiam o primeiro subgênero e de cinco tipos de entrevistas que configurariam o segundo. Vale (1999: 29-32), com base em estudos de Cohen, apresenta uma classificação detalhada da entrevista de televisão. Hoffnagel (2005: 183) faz uma sucinta classificação dos três tipos gerais de entrevistas em revistas.

## 2.1.2. Entrevista e conversação

Neste item, tomamos a entrevista como um evento discursivo que se caracteriza como interação face a face, o que supõe a presença de pelo menos dois participantes, tal como ocorre na conversação espontânea. Entretanto, a entrevista apresenta um conjunto de traços que a distingue sobremaneira da conversação em sentido estrito entre os quais destacamos os seguintes:

- 1) a ritualização do evento;
- 2) o caráter assimétrico da interação;
- 3) o planejamento conversacional;
- 4) o número de participantes envolvidos na interação;

Esses aspectos, acreditamos, são determinantes em relação às escolhas dos interlocutores quanto aos procedimentos de preservação e valorização da face, portanto, imprescindíveis à análise que faremos adiante.

Caracterizada como interação face a face, a entrevista distingue-se da conversação, mas, ao mesmo tempo, dela se aproxima. Constitui, antes de tudo, na maioria de suas realizações, um gênero predominantemente oral, muito embora no domínio jornalístico, além de configurar-se na modalidade falada, possa também se apresentar como texto escrito. Nesse contexto, é bastante comum que a entrevista tenha sido feita oralmente e gravada para depois ser transcrita e editada. O texto escrito é, geralmente, apresentado na forma de diálogo, mostrando as trocas de turno, características da conversação espontânea.

De acordo com Vale (1999), para a Análise da Conversação, a entrevista constitui um “encontro institucionalizado”. Para Marcuschi (*apud* Vale, 1999: 38), esses encontros podem ser concebidos como

eventos interacionais que usualmente têm um objetivo definido; as situações e contextos são caracterizados por normas institucionalizadas; os participantes nem sempre se conhecem e um deles representa um papel derivado de sua posição.

Nesse sentido, importa ressaltar que as entrevistas do Projeto NURC/SP apresentam um objetivo geral claramente definido: coletar material sonoro para fins de análise linguística. Em alguns casos, os participantes da interação são desconhecidos entre si. O papel do entrevistado, por sua vez, deriva da posição de falante culto que este representa. Por fim, as situações e contextos nessas entrevistas são convencionalizados, na medida em que a escolha do entrevistado, bem como os temas a serem tratados na conversação, embora a obtenção de informação não seja o principal intuito desse tipo específico de entrevista, obedecem a requisitos pré-determinados no interior do projeto.

Andrade (2001: 99), ao analisar estratégias pragmático-discursivas e controle situacional em entrevistas de televisão, afirma, citando Halperín, que a entrevista é “a mais pública das conversações privadas”. Nas palavras de Andrade (2001: 99), a entrevista é

uma conversação que funciona de acordo com as regras do diálogo cotidiano, mas que se constrói e se desenvolve visando a um público determinado. E este construir-se e desenvolver-se caracteriza sua essência e estabelece sua diferença em relação ao diálogo cotidiano.

A autora (2001: 99) assevera, ainda, que a entrevista, por um lado, aproxima-se da conversação, na medida em que mantém “certos elementos condicionantes que são próprios da comunicação espontânea”. Nesse sentido, “o discurso se constrói na imediaticidade da interação e a linguagem vai-se estabelecendo de acordo com o ritmo e as necessidades da comunicação em pauta.” Por outro, distancia-se do diálogo cotidiano por apresentar um “objetivo ‘profissional’”, por “sua transcendência e seu desenvolvimento” e pela “forte ritualização que o gênero impõe para a realização do discurso como tal”.

Barros (1991: 254), que analisa entrevistas do NURC/SP com base nos postulados da Análise da Conversação e da Semiótica greimasiana, caracteriza a entrevista como texto e conversação, destacando que apenas três aspectos a distinguem dos demais textos conversacionais. São eles: “o número de actantes envolvidos em sua organização narrativa; o caráter assimétrico da interação; o planejamento conversacional e o tempo de elaboração”.

Para Hoffnagel (2005: 180), cujos estudos se baseiam na perspectiva da abordagem de gêneros, a entrevista é uma “conversa controlada”, na medida em que apresenta uma padronização com uma estrutura marcada pelo par dialógico pergunta-resposta e manifesta-se como uma interação tipicamente assimétrica, ou seja, controlada por um dos participantes.

### 2.1.2.1. A ritualização do evento

O caráter fortemente ritualizado da entrevista deve-se, primordialmente, ao fato de, nessas interações, os papéis conversacionais serem predeterminados, uma vez que qualquer troca momentânea dos papéis de entrevistador e entrevistado pode causar algum estranhamento para os envolvidos no evento. Um exemplo de entrevista de televisão, transcrito de Fávero e Andrade (1998: 164)<sup>8</sup>, poderia ilustrar nossa afirmação:

(1) L2: você é conselheiro

L1: olha aqui... ((impaciência)) você veio aqui pra ser entrevistado ou pra me entrevistar?...

L2: não... eu não estou te entrevistando

L1: anh::

L2: eu estou... realmente...sabe?... anh:: hoje é dia... dia de aniversário de Fausto...

Fausto Silva faz aniversário... (grifo das autoras)

---

<sup>8</sup> Trata-se do *Programa Juca Kfourí*, veiculado pela CNT. O entrevistado (L2) é Sílvio Luís e, o entrevistador (L1), o próprio Juca Kfourí.

No fragmento transcrito, a inversão dos papéis de entrevistador e entrevistado provoca estranhamento no primeiro. Essa reação se explicita pela impaciência do entrevistador e pela pergunta que dirige a seu interlocutor. Não seria exagero supor que também o público estranhe essa inversão.

Poderíamos acrescentar, ainda, que a presença de trocas de turno preestabelecidas, bem como de uma estrutura dialógica marcada pelo par adjacente pergunta-resposta são dois fatores que também se ligam ao caráter ritualizado da entrevista.

Citando Schneuwly e Dolz, Hoffnagel (2005: 181) caracteriza a entrevista como “uma prática de linguagem altamente padronizada, que implica expectativas normativas específicas da parte dos interlocutores como num jogo de papéis” em que a um cabe o direito de iniciar e encerrar o evento, propor ou mudar de tópico, outorgar a palavra, enfim, conduzir a interação; ao outro, o de responder e, geralmente, ter a palavra por um tempo maior.

Nesse sentido, uma entrevista envolve sempre, pelo menos, dois interlocutores, mas estes desempenham papéis conversacionais definidos: o de entrevistador e o de entrevistado. O primeiro faz as perguntas, o segundo, tendo aceitado participar da interação, vê-se obrigado a responder. Mesmo quando uma entrevista envolve mais de dois interlocutores, como ocorre na esfera jornalística quando se entrevistam mais de uma pessoa (grupo musical, atores de uma peça ou filme, etc.) ou um grupo de entrevistadores se dirige a um único entrevistado (como no caso do Programa *Roda Viva* da TV Cultura), os papéis conversacionais e suas respectivas atribuições são fixos.

Albelda Marco (2004: 112), por sua vez, ao analisar a entrevista semidirigida de caráter sociolinguístico, concebe-a como uma “atividade ritualizada” na qual os papéis conversacionais seriam estáticos, pois, para essa autora, os papéis de entrevistador e entrevistado não são intercambiáveis. Outro aspecto determinante numa entrevista destacado por essa mesma autora diz respeito às tomadas de turno pré-estabelecidas, uma vez que é o entrevistador quem cede a palavra. Para cada pergunta espera-se uma

resposta. “Se não há pergunta e cessão da palavra não existe a entrevista”. Nesse sentido, a entrevista contrasta com a conversação espontânea em que ocorre o livre intercâmbio de turno e também dos papéis de falante e ouvinte<sup>9</sup>. Não há, portanto, numa entrevista, nos termos de Levinson (*apud* Vale 1999: 49), a “livre alternância de fala”, comum em qualquer conversação em sentido estrito, mas ausente nas conversações institucionais (cultos religiosos, aulas, audiências de tribunais, etc.).

Hoffnagel (2005:181) destaca, ainda, que do ponto de vista composicional, toda entrevista apresenta uma estrutura marcada pelo par adjacente pergunta-resposta. Importa ressaltar que um par adjacente – pergunta-resposta, ordem-execução, convite-aceitação/ recusa, cumprimento-cumprimento, etc. – constitui, em si mesmo, uma sequência contígua altamente padronizada. De acordo com Marcuschi (2003: 35-36),

*par adjacente* (ou par conversacional) é uma sequência de dois turnos que coocorrem e servem para a organização local da conversação. Muitas vezes eles representam uma coocorrência obrigatória, dificilmente adiável ou controlável, como no caso dos cumprimentos (...) sendo inadequado introduzir algo entre um turno e outro.

Algumas das características fundamentais desses pares conversacionais consistem em sua “ordenação com sequência predeterminada”, bem como na “composição de uma primeira e uma segunda parte”, sendo que a primeira delas “seleciona o próximo falante e determina sua ação” (p. 35). Entretanto, o mesmo autor (2007) amplia a noção de par adjacente considerando como tal qualquer sequência de turnos relevantemente relacionados. Nesse sentido, o turno constituiria uma unidade estrutural monológica, enquanto a troca

---

<sup>9</sup> A tomada de turno foi inicialmente estudada por Sacks, Shegloff e Jefferson (1974). Esses autores apresentam um modelo de análise que constitui um sistema organizado de trocas no qual, grosso modo, duas técnicas e duas regras são empregadas pelos falantes para a alternância de turno: 1) o falante corrente para e seleciona o próximo; 2) o falante corrente para e o próximo faz uma autoescolha. Para Marcuschi (2003: 17), esse modelo constitui “um sistema válido para interações espontâneas, informais, casuais, sem hierarquia de falantes”. Galembeck (2003: 83-89) e Galembeck *et. al.* (1990: 75-81), por sua vez, baseando-se nos autores citados, esclarecem que a troca de turno na conversação, que se dá em “lugares relevantes para a transição” (LRTs), são de dois tipos: 1) passagem de turno que pode ser requerida ou consentida pelo falante corrente; 2) assalto ao turno, com ou sem “deixa”, que corresponde a uma intervenção mais brusca do ouvinte cuja participação se dá sem a solicitação direta ou indireta do falante.

consistiria em uma unidade dialógica “interacional por ser produzida complementar e coordenadamente por dois falantes” (p.99). Vejamos, a esse respeito, mais algumas palavras de Marcuschi (2007:100):

Se, inicialmente, a noção de *par adjacente* foi desenvolvida para identificar ações coordenadas do tipo pergunta-resposta, pedido-execução, elogio-resposta, etc., ela não se restringe apenas a esse tipo de ações. Assim se um falante se pronuncia sobre um determinado tópico, espera-se que o outro tome partido ou reaja na mesma direção, seja concordando, discordando ou acrescentando algo novo. Neste caso qualquer sequência de turnos, desde que relacionados relevantemente um ao outro, seria um par adjacente. Portanto, em sentido estrito, o par adjacente é um tipo especial e básico de mecanismo de sequenciação de ações. A partir dele estabelece-se a noção de *relevância condicional*, ou seja, uma ação primeira condiciona uma ação segunda de tipo correspondente. (grifos do autor)

É bem verdade que toda entrevista apresenta uma estrutura básica marcada pelo par pergunta-reposta. Contudo é necessário reconhecer que certas interações, como, por exemplo, uma tomada de depoimento, apresentam esse mesmo par em sua estrutura geral, mas não constituem entrevistas.

Para Marcuschi (2003), esse par é uma das sequências mais comuns na conversação. Fávero (2000: 84), por sua vez, o considera um “elemento crucial em qualquer interação, sendo difícil imaginar-se uma conversação sem ele”. Na entrevista, constitui “elemento imprescindível na organização do texto, na medida em que é responsável por “consolidar ou modificar as relações entre os interlocutores” e pode ainda imprimir “um caráter vivo e dinâmico ao evento discursivo” (p. 96).

O par dialógico pergunta-resposta tem como função, de acordo com Fávero (2000: 87-95), iniciar o tópico discursivo e marcar sua continuidade, bem como propor o redirecionamento e a mudança do tópico. Na maioria das vezes a pergunta é utilizada para fazer um pedido de informação, mas também pode servir para confirmar o pedido, para pedir esclarecimento ou, simplesmente funcionar como pergunta retórica. As respostas podem limitar-se a atender ao que foi solicitado, mas muitas vezes a pergunta pode representar

mais “uma sugestão dada para o desenvolvimento do tópico, para que o interlocutor expresse sua opinião a respeito do assunto; assim a resposta não fica restrita à pergunta formulada, mas conterà outras informações” (Fávero, 2000: 92). Esse tipo de pergunta é recorrente nas entrevistas do Projeto NURC/SP, uma vez que o objetivo do entrevistador é fazer o entrevistado falar e não a obtenção de informações.

Hoffnagel (2005: 181) adapta modelo de Marcuschi e propõe o seguinte esquema de organização básica da entrevista:

Entrevistador: pergunta [estabelece um tópico]  
Entrevistado: responde [em relação ao tópico proposto]  
Entrevistador: pergunta [sobre o mesmo ou outro tópico]  
Entrevistado: responde [em relação ao posto]

Contudo, se entendermos a entrevista como um jogo interacional em que a troca de informação, nem sempre constitui sua principal finalidade, somos forçados a admitir que os papéis podem inverter-se: “o entrevistado pode, a qualquer momento, tomar o turno e mudar o tópico discursivo em desenvolvimento, alterando, assim a direção da entrevista” (Fávero e Andrade, 1998: 156). Mesmo nas entrevistas do NURC/SP em que a tensão dialógica é baixa, podem-se observar, por vezes, uma discreta inversão desses papéis, conforme demonstra Barros (1991). Além do mais, durante a interação, a uma pergunta, pode seguir-se outra e o que é perguntado, nem sempre será respondido.

Podemos ainda acrescentar que Fávero (2000: 96) ao estudar o par dialógico pergunta-resposta, em entrevistas, conclui:

Constitui-se em estratégia que acumula efeitos, pois o entrevistador pode, por exemplo, formular um pedido de informação, confirmação ou esclarecimento, mas, ao mesmo tempo, servir-se da pergunta para mudar ou redirecionar o tópico, além de expor a face do outro participante. Vai, portanto, muito além do simples papel de obter informações.

Aquino (1997: 91) corrobora essa conclusão ao afirmar que as perguntas, numa entrevista, podem constituir “estratégias cujos efeitos são

cumulativos”, podendo, inclusive, “reforçar a face negativa ou positiva do entrevistado.”

Nas entrevistas do NURC/SP, o entrevistador conduz a interação, primordialmente, por meio de perguntas sugestivas de tópicos sobre os quais o entrevistado deverá discorrer. Entretanto, como mostra Aquino (1997: 98), nas entrevistas de televisão, que tem sofrido mudanças significativas ao longo dos últimos anos, o entrevistador pode utilizar-se de outras estratégias, a fim de arrancar do entrevistado, verdadeiras revelações, até mesmo secretas.

A seguir, apresentamos dois exemplos que ilustram nossa afirmação a respeito das entrevistas do NURC/SP. No primeiro caso, temos um bloco inicial de perguntas com as quais o documentador propõe o tema sobre o qual deverão conversar: profissão e ofícios. Note-se que se trata de duas perguntas. O documentador, no entanto, inicia e termina as perguntas com frases que as resumem (em destaque), o que faz com que as perguntas funcionem apenas como sugestões de tópicos sobre os quais o entrevistado deverá discorrer. No segundo, extraído da mesma interação, o entrevistador emprega o mesmo recurso para sugerir o subtópico.

(2) Doc. M... **gostaria que você dissesse pra gente... tudo o que você souber... a respeito de profissões:...de ofícios...**quais as profissões que você acha que são mais valorizadas atualmente... qual profissão que você aconselharia pra alguém que por acaso viesse... éh pedir um conselho pra você... que profissão deveria seguir... éh:: que profissão você aconselharia no caso **tudo o que você tiver pra dizer pra gente a respeito de profissões** (NURC/SP, 251, L 1-9)<sup>10</sup>

(3) Doc. na construção de uma casa por exemplo... eu gostaria que você dissesse assim... todos os profissionais que poderiam trabalhar... para essa cros/ para essa construção (NURC/SP, 251, L 283-286)

---

<sup>10</sup> Ao longo desta pesquisa, apresentaremos os exemplos indicando, sempre na mesma sequência, a sigla NURC/SP, bem como o número do inquérito e o das linhas transcritas.

Poderíamos, finalmente, acrescentar que a ritualização do evento, constitui um dos fatores responsáveis pela baixa tensão dialógica presente em entrevistas de caráter sociolinguístico como as do NURC/SP. Além disso, de acordo com Albelda Marco (2004: 126), o ritual que se estabelece nesse tipo de interação é responsável, em grande medida, pela escassez de atos ameaçadores das faces dos interlocutores, bem como pela presença de atos de cortesia também mais convencionais ou ritualizados, tais como os cumprimentos e agradecimentos que se fazem nas aberturas e encerramentos de entrevistas.

### **2.1.2.2. O caráter assimétrico da entrevista**

A entrevista se caracteriza, por definição, como um tipo de interação assimétrica, uma vez que, nesses eventos, um dos interlocutores, nesse caso, o entrevistador, tem “o direito de iniciar, orientar, dirigir e concluir a interação” (Marcuschi, 2003: 17). Mas é preciso lembrar que, se o entrevistador tem o controle da interação, na medida em que, geralmente, é ele quem toma a iniciativa do contato e estabelece a pauta a ser seguida no encontro, via de regra, é ao entrevistado que se quer ouvir. Por esse motivo é ele que mantém o turno por um período mais longo já que é o detentor daquele saber que se quer que venha a público. Nas entrevistas do NURC/SP, os longos turnos dos entrevistados levam ao quase apagamento do entrevistador. Para Barros (1991: 257) essa diferença entre os papéis de entrevistador e entrevistado garante um certo equilíbrio na conversação.

Andrade (2001: 98-99), por sua vez, salienta que, em toda entrevista, algum tipo de controle sempre será exercido, ainda que os interlocutores tenham em mente o estabelecimento de uma “situação cooperativa”. Esse controle poderá ser feito tanto de modo explícito em atos discursivos como “ordens, proibições ou questionamentos” quanto de modo implícito. Nesse caso, os atos discursivos dizem respeito às próprias atribuições dos papéis de

entrevistador e entrevistado. Para essa autora, que se apoia em estudos de Fowler et al., “uma entrevista não é apenas um gênero discursivo, mas um mecanismo de controle de um indivíduo sobre o outro.”

É também importante ressaltar que o conceito de assimetria subordina-se não só aos papéis dos interlocutores numa dada interação, mas também às relações de poder, aos papéis sociais de cada participante e, ainda, às suas próprias idiossincrasias (Barros, 1991: 257). Para essa autora, a importância social do entrevistado ou do entrevistador poderá provocar, muitas vezes, uma “inversão do equilíbrio da entrevista”. Desse modo, por um lado, o primeiro pode conduzir a interação ao selecionar tópicos ou decidir quando ceder a vez. Por outro, o segundo pode dominar a entrevista ao manter o turno por um tempo maior.

Barros (1991: 257- 258) demonstra, ainda, que, em entrevistas do NURC/SP, os papéis sociais marcam a interação. A autora exemplifica comparando as formas de tratamento dirigidas aos entrevistados em dois inquéritos.<sup>11</sup> Em ambos os casos, as formas de tratamento – *você* e *o senhor* – correspondem à importância social de cada um dos entrevistados. Assim, para a professora primária de trinta e oito anos, solteira, o entrevistador – jovem estudante universitário – emprega o tratamento *você*, enquanto para o professor universitário de sessenta e nove anos, casado, a forma empregada é *o senhor*. No primeiro caso, o tratamento assinala “a igualdade de papéis sociais dos interlocutores”. No segundo, o emprego de *o senhor* revela “o desequilíbrio social dos falantes”. Além disso, nesse inquérito, há momentos em que o entrevistado tem o controle da interação, uma vez que “julga, aprova ou desaprova o fazer do entrevistador ou mesmo lhe faz perguntas”.

Galembeck e Petroni (2001), analisando procedimentos de abertura de tópicos e subtópicos nesse mesmo tipo de entrevistas, concluem que, na maioria dos casos o entrevistador é o responsável pela introdução do tópico, ou seja, é ele que estabelece sobre o que se vai falar. No entanto, há situações

---

<sup>11</sup> Os mesmos exemplos serão transcritos no quadro 5 (perguntas de abertura), p. 88.

em que o entrevistado não só pede esclarecimentos, procurando assegurar a objetividade da informação que vai oferecer, mas também chega a recusar ou questionar o tópico proposto. Em entrevistas jornalísticas, em alguns casos, o entrevistado pode assumir o controle da interação, principalmente quando se trata de pessoa de grande destaque social. A esse respeito, Andrade, (2001:104) assim se pronuncia:

Se, de um lado, temos uma correlação entre poder institucional, como ocorre em eventos do gênero entrevista televisiva, e formas de controle, de outro temos a mesma correlação entre poder pessoal (aqui cabe destacar quem é o entrevistado, se é um político, um artista, um profissional de televisão, e qual a sua relação pessoal ou social com o entrevistador, grau de conhecimento partilhado) e formas de controle, cuja manifestação pode-se dar de modo mais sutil, mas igualmente eficaz.

Acreditamos que essas mesmas correlações se estabeleçam para a execução das entrevistas do NURC/SP. O documentador, que representa a instituição (Cf. Brait, 2003: 225), assume o papel de entrevistador, ou seja, daquele que tem o controle da interação. No entanto, diante da importância do entrevistado, em virtude de seu papel social, pois muitos deles são especialistas de renome em suas áreas de atuação, este assume, em certos momentos, o controle do evento, invertendo, momentaneamente, as atribuições de cada participante.

### **2.1.2.3. Os interlocutores da entrevista: entrevistador, entrevistado e público**

Diferentemente de uma conversação espontânea que se caracteriza pelo envolvimento dos falantes numa “interação verbal centrada” (Marcuschi, 2003: 15), numa entrevista, os interlocutores almejam a comunicação com o público e, nesse sentido, o tom intimista do diálogo desaparece, dando lugar à “circulação do dizer na sociedade” (Barros, 1991: 254), o que permite o estabelecimento de três diálogos a saber:

entrevistador _____	entrevistado	
entrevistado _____	"público"	(leitor, ouvinte,
telespectador, analista, etc.)		
entrevistador _____	"público"	

Nas entrevistas de televisão, de acordo com Fávero e Andrade (1998: 157) entrevistador e entrevistado assumem um papel duplo na interação: “são cúmplices, no que se refere à comunicação com o público e oponentes, na medida em que almejam conquistá-lo”. Desse modo, as entrevistas tendem a ser contratuais ou polêmicas. No primeiro estilo, entrevistador e entrevistado “evitam traços que demonstrem agressividade” com o intuito de causar “boa impressão na audiência”, no segundo, pode ocorrer, até mesmo, “a desqualificação de um dos interlocutores”.

Para Barros (1991: 255), na entrevista há um “jogo duplo de comunicação” em que entrevistador e entrevistado assumem a um só tempo, turno a turno, os papéis de destinador e de destinatário e, juntos, “dirigem-se como destinadores ao destinatário-público”. Esse jogo duplo é responsável pela utilização de muitos procedimentos linguísticos, entre os quais incluiríamos os de preservação ou valorização da face, por parte dos interlocutores. Além disso, para a autora (1991: 255-256),

o clima contratual ou polêmico das entrevistas é um efeito de procedimentos diversos com que se procura alcançar um mesmo objetivo, o de persuadir o público e com ele estabelecer uma relação unilateral. Entre entrevistador e entrevistado, sejam as entrevistas polêmicas ou contratuais, os laços interacionais são frouxos, pois, cúmplices ou oponentes, estão ambos preocupados apenas em interagir com o destinatário-público.

Nas entrevistas do NURC/SP, predomina o estilo contratual, na medida em que as interações se desenvolvem num clima de cooperação e solidariedade. Assim, o entrevistador esforça-se para fazer o entrevistado falar, já que o objetivo do evento é a coleta de material sonoro para análise linguística. O entrevistado, por sua vez, coopera ao dar as respostas e desempenhar seu papel na interação. A preocupação com o público (analistas) manifesta-se em alguns momentos da gravação. Destacamos um exemplo em

que a informante se recusa a discorrer sobre o tópico posto pela pergunta. O ato que ameaça a face da própria entrevistada e também a do entrevistador é atenuado por meio de uma longa justificativa e, nela, nota-se claramente a preocupação com o possível julgamento da audiência e não apenas com o do documentador. Eis o fragmento:

- (4) Inf. bem... a missa... eu acho melhor não descrever... porque naturalmente eu teri/ gostaria de fazer se fosse fazer uma coisa dessa... eu gostaria de fazer uma coisa bem feita... como eu acabei de dizer a você... eu sou uma pessoa que tenho preocupação de:: fazer descrições ou afirmações... de coisas que não estou BEM... ah... ah... orientADA para fazer não é? de maneira que eu... se eu fosse responder isto exatamente... eu... teria que penSAR bem **não seria assim numa entrevista** porque... como JUStamente eu... não frequento missa não é? eu queria fazer éh... precisaria REavivar a minha memória com todos os dados pra poder dizer uma coisa certa... mas é que **uma coisa que vai ficar gravada**... eu não quero que fique sem ser correta... (NURC/SP, 242, L. 540-554)

#### 2.1.2.4. O planejamento conversacional na entrevista

Já caracterizamos a conversação espontânea como uma “interação verbal centrada” na qual pelo menos dois participantes encontram-se inscritos num mesmo tempo e espaço. A identidade espacial, contudo, não constitui uma condição preponderante para que haja uma conversação. Notem-se os casos de conversação telefônica ou mesmo dos *chats* na Internet. Por se constituir como uma atividade coletiva, uma conversa precisa também ser planejada coletivamente e no momento de sua realização. O planejamento conversacional, portanto, coincide com a produção discursiva.

De modo geral, uma conversação tem início com o tópico que motivou a interação, pois ela só se realiza na medida em que os interlocutores tenham o que dizer um ao outro e disponibilidade para dialogar. Tendo em vista que o tópico discursivo deve ser entendido como “aquilo a respeito do que se fala”, poderíamos pensar que “uma primeira dimensão do processo do planejamento do discurso é a do planejamento temático” (Rodrigues, 2003: 23). Urbano (*apud* Rodrigues, 2003: 23) adverte, no entanto, que se o tema pode “sugerir algum grau de planejamento, dificilmente se pode falar em formulação verbal planejada.” Nesse sentido, na língua falada, há uma certa tendência para o não planejado, ou ainda, “a língua falada é planejada localmente, isto é, constitui uma atividade planejada passo a passo”.

Diferentemente do que ocorre na conversação espontânea, em toda entrevista, há um planejamento prévio da conversação pelo menos por parte do entrevistador que, via de regra, segue uma pauta. Mas não é raro que o entrevistado também se prepare para a entrevista, o que leva a um tempo maior de elaboração da conversação. Pode haver, em decorrência desse planejamento, uma redução das marcas de reelaboração discursiva (repetições, hesitações, truncamentos, reformulações).

Vale lembrar que, no caso das entrevistas jornalísticas, pode-se ter, ainda, a edição da entrevista. Dessa etapa participa outro sujeito que contribui com mais um fator de planejamento, pelo menos, do texto final. Quanto a esse aspecto, podemos dizer que o texto que resulta desse tipo de entrevista aproxima-se do texto escrito, uma vez que em seu processo de execução é possível distinguir três momentos: o da preparação da pauta, o da realização da entrevista e o da edição do texto final. Quando se trata de entrevista jornalística ao vivo, a ausência de edição final costuma ser compensada por um maior planejamento conversacional (Cf. Barros, 1991: 259).

As entrevistas do NURC/SP aproximam-se, de acordo com Barros (1991), das entrevistas ao vivo, uma vez que foram gravadas e transcritas com base numa hipótese sobre a língua falada. Nesse sentido, marcas de reelaboração discursiva, típicas da língua oral, são facilmente encontradas nos

textos. Do ponto de vista do planejamento temático, todas as entrevistas seguiram uma pauta baseada nos temas definidos na organização do projeto e relacionados num Guia-Questionário. Além disso, os “informantes do NURC tinham conhecimento prévio e genérico sobre o conjunto de temas a serem abordados, podendo, portanto, estar mais ou menos preparados para discorrer sobre eles.” (Urbano, 1998: 137). Em decorrência da própria finalidade da entrevista de caráter sociolinguístico, não se trata de uma temática especializada, pois os entrevistados não foram escolhidos em função do conteúdo informativo que poderiam oferecer, mas sim por suas características socioculturais, conforme já esclarecemos no primeiro capítulo desta pesquisa.

#### **2.1.2.5. A entrevista do NURC/SP**

Muitas das características das entrevistas realizadas no interior do Projeto NURC/SP já foram apontadas nos itens anteriores. Entretanto consideramos pertinente discutir o grau de formalidade presente nesses eventos.

Vale ressaltar, ainda, que realizadas para fins de análise sociolinguística – o objetivo do Projeto NURC é registrar e descrever a norma culta urbana efetivamente realizada pelos falantes brasileiros – essas entrevistas são classificadas por Castilho (*apud* Urbano, 1988: 1) em dois tipos básicos: “entrevista narrativa” e “entrevista gnômica ou instrucional”. O primeiro tipo constitui um relato em primeira pessoa, de caráter intimista, no qual o informante discorre sobre alguma vivência passada que tenha alguma relação com o assunto proposto. O segundo caracteriza-se como “um depoimento de caráter impessoal e genérico sobre alguma atividade”. Esses dois tipos frequentemente ocorrem no interior de uma mesma entrevista, ocasionando segmentos gnômicos e segmentos narrativos num mesmo diálogo.

Um traço bastante típico da maioria das entrevistas em questão são os turnos mais longos do entrevistado. No caso das entrevistas do NURC/SP, a

extensão dos turnos do informante liga-se a um fator relevante para a análise desses eventos: o grau de formalidade. Ao tratar desse aspecto, Urbano (1988: 5) distingue entre narração e conversação. Apoiando-se em ideias de Criado de Val, o autor assevera que, nesta última, a intersubjetividade provoca um alto grau de envolvimento entre os participantes, sem o qual “a estrutura dialógica da conversação se altera para uma estrutura monológica de caráter descritivo, dissertativo ou narrativo.” Para o autor (1988: 6), “a linguagem das conversações ou diálogos seria então não só mais natural, como também, em regra, mais informal do que a das narrações e monólogos, recolhidos pelo Projeto NURC.”

Ao tratarmos dos conceitos de formalidade em oposição à informalidade é preciso ter em conta que não estamos diante de dois extremos, mas antes de um *continuum*. Esses conceitos ligam-se diretamente ao problema de registro ou níveis de fala, variação linguística decorrente da situação comunicativa que inclui o espaço físico em que se dá a interação, o grau de intimidade entre os interlocutores (Cf. Preti, 2003: 37), o tipo de temática (especializada ou não), bem como o tipo de relação social e funcional entre os participantes da interação (Albelda Marco, 2004: 110).

A análise comparativa entre entrevistas de caráter sociolinguístico e gravações secretas de conversações espontâneas no espanhol, tendo em vista os parâmetros situacionais mencionados, leva Albelda Marco (2004: 111-112) a classificar as interações do primeiro tipo como semiformais e as do segundo como tipicamente informais. Urbano (1988: 3), de modo semelhante considera que as entrevistas do NURC/SP, se comparadas às elocuções formais e aos diálogos entre dois informantes recolhidos pelo Projeto, no que diz respeito ao grau de formalidade, ocupariam uma posição intermediária entre os outros dois tipos de interação. Desse modo, para o autor, as entrevistas “apresentam, ao mesmo tempo, marcas de formalidade presentes nas EF e de informalidade, patentes nos D2”. Entretanto, é necessário considerar que, de modo geral, os inquiridos do NURC, em decorrência das próprias condições de gravação, sempre com o conhecimento dos informantes, situam-se numa posição mais ou menos intermediária no *continuum* formalidade / informalidade.

Importa ressaltar ainda que, de modo geral, nas entrevistas do NURC/SP, predomina o interesse pela forma linguística em detrimento do conteúdo informativo. Desse fator derivam algumas peculiaridades destacadas por Barros (1991: 260) tais como “os elementos fáticos, as perguntas sobre questões já mencionadas e as perguntas repetidas”. Tais marcas de organização textual evidenciam a necessidade de o entrevistador sustentar por um tempo maior a conversação. Além do mais, esses elementos, associados ao pouco interesse pela informação, conferem a essas entrevistas “um estatuto particular” uma vez que “as relações não se sustentam nem por meio da troca de informações, nem graças a relações intersubjetivas fortemente estabelecidas, já que o diálogo se abre para outros destinatários” (p. 261). Assim, os laços interacionais podem ser caracterizados como frouxos.

Urbano (1988:7) elenca, ainda, uma série de características presentes nas entrevistas do projeto NURC/SP, as quais transcrevemos a seguir:

1. planejamento conversacional, característico das entrevistas, por parte do documentador, e presença de gravador, circunstâncias que criam certo formalismo situacional, com reflexos na linguagem;
2. relacionamento assimétrico dos participantes com a interação orientada pelo documentador. Este – é bem verdade – muitas vezes procura quebrar esse formalismo, tentando facilitar um diálogo interativo e uma fala natural do entrevistado. Mesmo assim fica difícil reconhecer nessas entrevistas dois interlocutores que se alternem regular e espontaneamente, como deveria ocorrer numa estrutura realmente dialógica;
3. intersubjetividade ou intercâmbio esporádico (perguntas raras e breves do documentador, com longos turnos do informante, que representam respostas, porém descaracterizadas como tais);
4. tensão coloquial fraca – principalmente afetiva – por falta de dinamismo na interação e interlocução conversacionais;
5. estrutura dialógica frequentemente alterada para uma estrutura monológica de caráter descritivo, dissertativo e, principalmente, narrativo, frequentemente com estruturas sintáticas completas;
6. certo distanciamento entre os falantes, embora, normalmente, o documentador procure minorar tais condições no momento da entrevista.

Vale ressaltar que, caracterizada, de modo geral, como interação face a face, a entrevista constitui um evento comunicativo adequado à análise de recursos linguísticos de manifestação de cortesia, pois é na imediaticidade da interação que melhor se explicitam os aspectos ligados ao nível da relação

interpessoal. Diante dessas considerações passaremos a tratar, no item seguinte, dos aspectos relativos ao fenômeno da cortesia verbal.

## **2.2. O fenômeno da cortesia verbal**

O egoísmo inspira tamanho horror que inventamos a polidez para disfarçá-lo.

(Schopenhauer *apud* Kerbrat-Orecchioni)

Na segunda parte do presente capítulo, faremos algumas considerações teóricas a respeito do fenômeno da cortesia verbal. Em primeiro lugar, procuramos explicitar nossa opção pelo uso de uma terminologia relativamente nova, pelo menos, no âmbito dos estudos do português do Brasil. Em seguida, apresentamos uma resenha dos principais estudos sobre o fenômeno, dando maior ênfase aos trabalhos de autores como Goffman (1967), Brown e Levinson (1987) e Kerbrat-Orecchioni (2004 e 2006).

### **2.2.1. Sobre cortesia verbal e polidez**

A cortesia é um fenômeno amplo inerente à natureza social do homem, pois é forjada em meio a práticas sociais. É, portanto, nas relações humanas que ela se manifesta, tanto por meio de atos verbais quanto não verbais, mas sobretudo por meio dos primeiros, já que, as interações humanas se realizam primordialmente por meios linguísticos ou são por eles mediadas. Nesse sentido, “a cortesia é uma atividade linguisticamente pertinente”, podendo manifestar-se tanto por “formulações cultural e socialmente definidas e consagradas quanto por meio de recursos singulares e originais criados no aqui e agora dos atos enunciativos” (Hilgert, 2008: 134).

Em sentido lato, cortesia diz respeito ao trato social, à deferência e consideração com o outro nas diferentes instâncias da vida em sociedade. Consideramos cortês, de acordo com o senso comum, o indivíduo que se dirige ao outro com urbanidade, delicadeza e amabilidade. Assim é que fazer um elogio, cumprimentar alguém, atenuar uma crítica ou uma ordem, oferecer um presente ou portar-se bem à mesa constituem atitudes corteses.

Compreendendo que um domínio abrangente do fenômeno da cortesia diz respeito ao comportamento social como um todo, incluindo desde as noções de “boas maneiras na fala” até as “atitudes à mesa”, Leite (2008: 49) ressalta sua relevância do ponto de vista social, antropológico, histórico e psicanalítico. Tal fato nos leva a crer que o estudo do fenômeno em geral pressupõe o entrecruzamento de diversas disciplinas. Nesse sentido, Bravo (2004a), que concebe a cortesia como um fenômeno sociocultural, reconhece a necessidade de o analista recorrer a enfoques interdisciplinares ao debruçar-se sobre seu objeto de estudo.

Ainda de acordo com Bravo (2004a: 5), embora o sentido corrente do termo possa refletir, “em maior ou menor medida, a alma ‘universal’ da cortesia”, faz-se necessário delimitar sua acepção no contexto dos estudos teóricos sobre o fenômeno. Assim, a autora propõe a introdução de qualificativos que auxiliam nessa delimitação da palavra e, ao mesmo tempo, refletem a história de seus usos com fins científicos. Pode-se falar, então, em *cortesia linguística*, *cortesia comunicativa*, *cortesia conversacional* e *cortesia estratégica*. Essa tentativa de delimitação reflete, ainda, a necessidade de determinar o objeto de estudo de cada disciplina, uma vez que o fenômeno em questão atrai outras ciências que se ocupam em estudar as atividades humanas (Antropologia, Sociologia, Psicologia, etc.).

As duas primeiras denominações, *cortesia linguística* (objeto de estudo da Linguística) e *cortesia comunicativa* (objeto de estudo da Linguística e também de outras ciências da linguagem), competem com a de *cortesia verbal*. Para Bravo (2005: 26), essa terceira denominação delimitaria o estritamente linguístico (as palavras, os sinais supra-segmentais que interferem na emissão

de uma oração), daí a preferência da autora por cortesia comunicativa que incluiria recursos expressivos de natureza não verbal (gestos, por exemplo). *Cortesia conversacional*, por sua vez, diz respeito ao que Bravo (2004a: 6) denomina interação “modelo”, a qual prevê a presença física de, no mínimo, dois falantes em situação “‘idealmente’ simétrica quanto a seus direitos” de participação no intercâmbio comunicativo. Para essa autora, a quarta denominação é responsável por estabelecer uma distinção entre o que chama de *cortesia normativa* (aquela cujas expressões comunicativas são altamente convencionalizadas e ritualizadas) e *cortesia volitiva* (aquela que depende das escolhas do falante na situação comunicativa).

Quanto ao emprego do termo com finalidade científica, em nossa sociedade, mais um fator se agrega ao que acabamos de expor. De acordo com o senso comum, ser cortês é ser polido. Isso equivale a dizer que os termos cortesia e polidez são sinônimos. No Brasil, os poucos estudos teóricos sobre o tema refletem, em certa medida, essa realidade que observamos no uso corrente da palavra. Assim, em Silva (1998), encontramos polidez e, no mesmo autor (2008), deparamo-nos com a palavra cortesia. De modo idêntico, Galembeck (1999 e 2008) faz uso desses dois termos em seus trabalhos. Hilgert (2008: 134), por sua vez, considera-os sinônimos. Portanto, do ponto de vista científico, o que dissemos nos parágrafos anteriores sobre a cortesia, também se aplica à polidez, uma vez que os dois termos são empregados para descrever os mesmos conceitos e suas formas de manifestação em muitos estudos

Não obstante isso, Villaça e Bentes (2008: 29 - 31), propõem uma distinção entre os termos. Para as autoras, que se baseiam em estudos de Alvarez, o que determina um ato como cortês reside na intencionalidade dos interlocutores em demonstrar que participam do “jogo da cortesia”. Assim, “o comportamento cortês, atualmente, seria menos ritualmente determinado e mais ligado às instâncias subjetivas da interação”. A polidez, por sua vez, seria “uma prática regida por convenções sociais de natureza mais geral impostas ao contrato conversacional”. Essas autoras, entretanto, reconhecem a tendência entre a maioria dos estudiosos em não fazer tal distinção.

No presente estudo, adotamos a posição da maioria dos autores e concebemos polidez e cortesia como sinônimos. Mas, para imprimirmos maior objetividade às nossas reflexões, optamos pelo emprego do termo cortesia, uma vez que os trabalhos mais recentes sobre esse fenômeno, em nosso país, também o adotam. Além disso, entendemos, de acordo com Preti (2008: 218), que os atos de *cortesia verbal* podem ser encontrados “no emprego de tratamentos gramaticais, na sistemática de troca e tomada de turno, na preservação da *face*, nos mecanismos de atenuação, nos modalizadores, entre outros aspectos da conversação”, os quais analisaremos nesta pesquisa. Poderíamos acrescentar, ainda, que as formas linguísticas de manifestação de cortesia ou polidez coincidem nas diferentes pesquisas às quais recorreremos.

Finalmente, queremos ressaltar que o *corpus* a ser analisado nesta pesquisa, oferece-nos a possibilidade de exploração de aspectos que Bravo (2005: 26) classifica como “estritamente linguístico”, uma vez que as gravações e transcrições das entrevistas não incorporam recursos expressivos, tais como gestos e expressões faciais, tão importantes na atividade comunicativa. Isso explicaria nossa opção pela denominação ‘cortesia verbal’.

### **2.2.2. Os estudos sobre cortesia**

Antes de nos atermos especificamente às pesquisas dedicadas à cortesia, queremos ressaltar que, nos diversos estudos dedicados ao tema, o fenômeno é associado à noção de *face*, ou seja, a imagem social que todo indivíduo possui. Essa noção, que deriva dos trabalhos de Goffman (1967), é adotada e ampliada por Brown e Levinson (1987), reconhecida por Bravo (2004a , 2004b e 2005), bem como por Flores (2004) e Albelda Marco (2004 e 2005). Kerbrat-Orecchioni (2006), que propõe um aperfeiçoamento do modelo de Brown e Levinson, também a adota.

A princípio, ser cortês é uma atividade que dirigimos ao nosso interlocutor com um objetivo explícito de manifestar nossa consideração com o outro e, assim, valorizar ou preservar sua face. Para Flores (2004: 98), a face do interlocutor tem ocupado o centro das atenções, em detrimento da face do locutor, na maioria dos estudos posteriores ao de Brown e Levinson (1987). Para a autora, isso parece razoável, pois, do ponto de vista comunicativo, na interação, sempre nos dirigimos a um outro. Entretanto, o efeito de atividades corteses não afeta apenas a face de nossos interlocutores, pois, na medida em que enaltecemos o outro, construímos, valorizamos e preservamos nossa própria face.

A autora exemplifica esse raciocínio, mostrando que um ato – o agradecimento<sup>12</sup> – pode valorizar tanto a face do interlocutor quanto a do locutor. Nesse caso, o destinatário da ação de agradecer, do ponto de vista comunicativo, é apenas o interlocutor. Esse participante da interação tem sua face valorizada ao ver reconhecida alguma ação que realizou previamente em benefício do outro. Entretanto, aquele que agradece também se beneficia desse ato, na medida em que se mostra como alguém que reconhece e valoriza os esforços realizados por aqueles com quem interage. Esse comportamento, positivamente avaliado pelo conjunto da sociedade, favorece, portanto, a construção da face do próprio locutor.

Nesse sentido, é possível afirmar que o comportamento cortês, como um todo, beneficia tanto o outro quanto a nós mesmos e é por meio dele que conquistamos e preservamos nossas relações sociais. Reconhecemos, entretanto, que toda atividade cortês dirige-se a nosso interlocutor, pois ninguém pode ser cortês consigo mesmo. Flores (2004: 100) afirma, ainda, que a cortesia atua em dois planos: no da comunicação propriamente dita e no do “efeito social”. Nesse segundo plano, a cortesia teria como objetivo “alcançar

---

<sup>12</sup> De acordo com Fávero e Aquino (2001: 108) o agradecimento pode ser definido como “um ato pelo qual o locutor indica o recebimento de algo e expressa seu reconhecimento”. Para Kerbrat-Orecchioni (2006) há variações culturais que interferem no funcionamento desse ato verbal e que dizem respeito à frequência com que se agradece, às situações nas quais se deve agradecer, bem como ao modo de realização do ato.

uma situação de equilíbrio” entre os desejos de face do locutor e do interlocutor.

### 2.2.2.1. Os estudos pioneiros

Para alguns autores os estudos fundadores da cortesia remontam à teoria das máximas conversacionais postuladas por Grice<sup>13</sup> (1975, citamos pela tradução portuguesa de 1982) em que o autor apresenta sua formulação do princípio cooperativo na conversação, o que, para Boretti e Rigatuso (2004: 139), relaciona-se com a cortesia, ainda que indiretamente. Já para Bravo (2004: 7), às máximas de Grice poder-se-ia acrescentar “uma máxima de cortesia que estabelece os princípios que os falantes devem respeitar nesse aspecto para serem cooperativos”. Brown e Levinson, (1987), por sua vez prevêm uma série de estratégias de cortesia que seriam verdadeiras violações das máximas griceanas. Para Kerbrat-Orecchioni (2004), as violações a tais máximas só poderiam ser explicadas em nome da cortesia.

Nesse sentido, Lakoff (*apud* Silva, 2008) é um dos primeiros teóricos a adotar os postulados de Grice (1975), fazendo uma releitura de suas máximas conversacionais. Para esse autor, as referidas máximas nem sempre têm de ser respeitadas em nome do princípio cooperativo, pois o falante, ao respeitar a máxima “seja claro” pode correr o risco de interromper a interação. Assim o locutor poderá lançar mão de alguns recursos que lhe possibilitem a abordagem de temas ou assuntos mais polêmicos sem que, com isso, tenha de ver a interação comprometida. Desse modo o autor propõe um conjunto de

---

<sup>13</sup> Ao formular o princípio de cooperação no intercâmbio conversacional, Grice (1982: 86-87) prevê quatro categorias – Quantidade, Qualidade, Relação e Modo – “sob uma ou outra das quais cairão certas máximas e submáximas mais específicas, que produzirão, em geral, resultados em acordo” com tal princípio. À Quantidade correspondem as seguintes máximas: 1. “Faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto requerido”. 2. “Não faça sua contribuição mais informativa do que é requerido”. À Qualidade também correspondem duas máximas: 1. “Não diga o que você acredita ser falso”. 2. “Não diga senão aquilo para que você possa fornecer evidência adequada”. À categoria da Relação corresponde apenas uma máxima: “Seja relevante”. Finalmente, à categoria de Modo corresponde a máxima “Seja claro”.

regras de cortesia que devem ser seguidas com o intuito de evitar ou minimizar os conflitos na interação. Silva (2008: 171) resume essas regras em três máximas, as quais transcrevemos a seguir:

1. *Não imponha! Mantenha distância!* O comportamento linguístico do locutor não deve transparecer nenhuma impressão autoritária sobre o interlocutor. Quando o locutor considerar necessário entrar em assunto que seja da alçada do interlocutor, deve pedir permissão, sem invadir o território alheio.
2. *Ofereça alternativas! Use a deferência!* Neste caso, o locutor permite que o interlocutor tome suas próprias decisões acerca das possíveis interpretações da mensagem. Dessa forma, o locutor não parecerá impositivo, pois permitirá que o interlocutor tenha liberdade de ação. O emprego de eufemismo tem o objetivo de dar ao interlocutor a opção de não entender e, assim, optar por outra interpretação da mensagem.
3. *Seja amigável! Empregue a camaradagem!* O interlocutor deve sentir-se bem por meio de um comportamento amistoso. Esta máxima busca dar ao interlocutor certo conforto na interação ou, mais ainda, visa a deixá-lo à vontade durante a interação, por meio da aproximação.

A primeira máxima, que no dizer de Silva (2008: 172) resume-se a “*Não importune!*”, pode ser aplicada em “situações formais em que há uma clara diferença social ou falta de intimidade entre os interlocutores.” Tais características interacionais podem ser encontradas nas entrevistas do NURC/SP, conforme já mencionamos anteriormente.

O efeito de distanciamento aparece, muitas vezes, logo no início dessas interações em que o entrevistador mantém, quase sempre, uma postura respeitosa em relação ao entrevistado. Para Hilgert (2008: 143), isso se deve a fatores como diferença social ou de faixa etária entre os interlocutores. Além disso, nessas interações, os entrevistados são vistos pelos entrevistadores como alguém que participa “voluntária e gratuitamente” de um evento comunicativo que se insere num projeto de pesquisa científica. Assim, ao iniciar o evento, o entrevistador emprega, muitas vezes, recursos linguísticos de manifestação da cortesia tais como os desatualizadores temporais: o futuro do pretérito e o pretérito imperfeito, como veremos no capítulo seguinte.

A segunda máxima, por sua vez, aplica-se, de acordo com Silva (2008), em situações de igualdade social entre os interlocutores, mas com ausência de familiaridade ou confiança entre eles. Assim, o falante procurará disfarçar a imposição de seus atos, permitindo liberdade de ação ao ouvinte. O eufemismo aparece como um recurso adequado à criação desse efeito.

A terceira máxima – *Seja amigável* – “aplica-se às situações em que a relação entre os interactantes é muito próxima” (Silva, 2008: 172). O efeito dessa máxima é, portanto, o de igualdade entre os interlocutores. O autor cita como exemplo o emprego de formas de tratamento. Entretanto, poderíamos acrescentar que, nas entrevistas que analisamos, embora o distanciamento entre os interlocutores seja patente, algumas brincadeiras funcionam como recursos que possibilitam a aproximação entre os interlocutores. Produz-se assim o efeito de uma interação mais amistosa.

Apoiando-se em ideias de Blas Arroyo, Silva (2008: 177) conclui que nos estudos de Lakoff, a cortesia não é vista “unicamente como uma mostra de reverência ou respeito por parte do falante, mas também como um fenômeno pragmático que preside as estratégias linguísticas destinadas a reduzir a tensão que todo intercâmbio interativo carrega.” Além desse mérito, para o autor, o modelo de LaKoff permite “explicar as diferenças nos graus de aplicação das máximas entre distintas comunidades, grupos sociais e até considerando um único falante.”

Outro estudo que segue essa mesma direção é o modelo de Leech (*apud* Boretti e Rigatuso, 2004). Nesse trabalho, o princípio de cortesia é também apresentado por máximas que poderiam ser sintetizadas em duas direções, segundo Boretti e Rigatuso (2004: 139): “minimizar a expressão de crenças descorteses e maximizar aquelas que implicam crenças corteses sobre o outro, o que supõe, por exemplo, *tato*, e em vez de um *custo*, um maior *benefício* para o ouvinte” (Grifos das autoras). Nessa teoria, ser cortês equivale a usar formas linguísticas de indirecionalidade com o intuito de evitar a tensão social. Admite-se também – como o fazem Brown e Levinson (1987) – a existência de atos inerentemente corteses (o oferecimento) ou descorteses (a

ordem). Quanto a esses dois últimos aspectos, a teoria de Leech tem sido alvo de críticas.

### **2.2.2.2. As contribuições de Goffman (1967)**

Os estudos de Goffman (1967) constituem referência obrigatória a todos que se dedicam ao tema da cortesia verbal. Em seus trabalhos, o sociólogo americano evidencia a importância da comunicação humana não apenas do ponto de vista da troca de informações, mas, sobretudo, a partir da perspectiva da interação. Para Goffman (1967: 5), vivemos em um universo de encontros sociais e, nesses contatos, somos impelidos a agir de modo a construir e preservar uma imagem social.

Assim, de acordo com o autor, quando nos colocamos na presença imediata do outro, ou seja, numa interação face a face, apresentamos um modelo de atos verbais e não verbais por meio dos quais expressamos nossa visão da situação interativa e nossa avaliação dos participantes, inclusive de nós mesmos. A esse modelo de comportamento denomina *linha (line)*. Para designar imagem social, Goffman (1967: 5) emprega o termo *face*, cuja definição transcrevemos a seguir:

O termo *face* pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa reclama para si por meio da linha que os outros supõem que ela seguiu durante determinado contato. A face é a imagem da pessoa delineada em termos de atributos sociais aprovados, ainda que se trate de uma imagem que outros podem compartilhar, como quando uma pessoa enaltece sua profissão ou sua religião graças a seus próprios méritos.<sup>14</sup>

A face é, portanto, uma construção social que flui das relações que se estabelecem entre os participantes da interação. Durante o contato social, os participantes do evento tendem a preocupar-se tanto com a construção e preservação de sua própria face quanto com a dos demais, pois a própria face e a face do outro são construções da mesma ordem. São as regras do grupo e

---

<sup>14</sup> Citamos de acordo com a tradução de Silva (1998).

a definição da situação interativa em particular que determinam o quanto e como as pessoas estarão envolvidas, inclusive emocionalmente, com essa construção e preservação mútuas (p. 6). Nesse sentido, a elaboração da face, de acordo com a avaliação de Galembeck (2008: 330), depende da competência do indivíduo em perceber “as interposições atribuídas pelos demais participantes, bem como aquelas por ele atribuídas aos atos alheios”.

Para Goffman (1967: 6-8), a imagem de uma pessoa se concretiza quando a *linha* que ela toma é internamente consistente com sua autoimagem, ou seja, quando age de acordo com aquilo que se propõe a ser diante dos outros. Essa imagem, evidentemente, sustenta-se por meio de julgamentos e evidências expressas por outros participantes da interação. Diz-se, então, que a pessoa está na “face correta” (*to have, or be in, or mantain face*). Inversamente, essa imagem não se concretiza quando a pessoa toma uma *linha* que, de algum modo, contradiz sua autoimagem. Nesse caso, ela está na “face errada” (*to be in wrong face; to be out of face*). Se as expectativas construídas acerca da própria imagem se realizam ou são superadas, o indivíduo se sentirá bem. Se essas expectativas se frustram, haverá um mal-estar e um desequilíbrio na interação.

Goffman (1967: 11) postula, ainda, a existência de um princípio cooperativo que orienta e regula os encontros sociais. Desse modo, há, entre os participantes de uma interação, uma espécie de acordo tácito: um não ameaça a face do outro para que sua própria face não seja também ameaçada. Instaure-se, assim, um estado em que cada um aceita a linha que o outro toma para si. Regras de autorrespeito e consideração com o próximo são combinadas a fim de se manter o equilíbrio e evitar o conflito.

Contudo, para Goffman (1967: 14), toda interação pode, potencialmente, perturbar um estado de equilíbrio preexistente. Como cada participante tende a preocupar-se tanto com sua própria face quanto com a do seu interlocutor, duas direções são tomadas: uma defensiva, no sentido de proteger a própria face e outra protetora com o intuito de preservar a face alheia. Entretanto, em situações abertamente conflituosas, um dos

interactantes poderá ameaçar intencionalmente a face do outro. Já em situações de menor risco, os participantes da interação poderão cometer *gafes*, ou seja, ameaçar a face do outro sem a intenção de fazê-lo.

Para neutralizar potenciais ameaças às suas faces, os indivíduos realizam atividades que, na maioria das vezes, se tornam habituais e padronizadas. Além de neutralizar certos incidentes que põem em risco as faces dos participantes da interação, essas atividades permitem aos indivíduos agirem de modo consistente com sua autoimagem. Tais procedimentos constituem os denominados *face-work* (trabalho de face) que são de três tipos básicos:

1. *Evitação*: são atividades preventivas empregadas para evitar situações ameaçadoras. Os recursos utilizados incluem não falar sobre temas ou assuntos constrangedores, mudar de assunto em determinados momentos, usar circunlóquios, eufemismos e ambiguidades, fingir que não se percebeu um incidente, deixar determinado local.
2. *Processo corretivo*: consiste na tentativa de corrigir os danos causados à face e restabelecer o equilíbrio da interação. Trata-se de atos ritualísticos como, por exemplo, o pedido de desculpas.
3. *Pontualização*: esse processo é comum em situações de conflito, pois, nesse caso, as ameaças à face são voluntárias.

Nos dois primeiros procedimentos descritos por Goffman, podem-se perceber processos de cortesia. Na avaliação de Silva (2008:168), para o sociólogo americano, a cortesia configura-se como uma instituição cultural responsável por “estabelecer e manter boas relações sociais”. Por seu caráter regulador e impositivo afeta todas as instâncias da vida em sociedade.

Embora a preservação mútua das faces não seja o objetivo da interação, para Goffman (1967: 12), esse procedimento é uma condição necessária para evitar a hostilidade. Assim, um indivíduo preocupa-se em preservar sua própria

face por orgulho e honra e preocupa-se com a face de seu interlocutor porque acredita que o outro tem um direito moral a essa proteção.

### **2.2.2.3. O modelo de Brown e Levinson (1987)**

As teorias de Goffman inspiraram outros estudos acerca da interação. Entre eles encontra-se o trabalho de Brown e Levinson (1987), reconhecidamente o mais completo e mais célebre modelo de análise do fenômeno da cortesia. Entretanto o modelo apresenta alguns aspectos polêmicos, discutíveis e, até mesmo, passíveis de serem revisados. Partindo do conceito de face postulado por Goffman (1967), esses autores concebem a cortesia como um fenômeno cujas origens encontram-se no desejo que têm os indivíduos de satisfazer suas necessidades de face e que se manifesta por meio de um conjunto de estratégias linguísticas.

Ao propor seu modelo de análise, Brown e Levinson (1987: 61), partem de uma pressuposição fundamental. Todo membro adulto de uma sociedade possui e sabe que cada um possui duas propriedades: 1) face (autoimagem pública) que consiste em dois aspectos relacionados – a face positiva e a face negativa; 2) certa capacidade racional. Para os autores, portanto, face e racionalidade constituem duas propriedades básicas dos interactantes concebidos como MPs, do inglês, *Model Persons* (pessoas-modelo).

O conceito de racionalidade em Brown e Levinson (1987: 64) consiste na aplicação de um modo específico de raciocínio – o raciocínio prático de Aristóteles – para atingir determinados fins ou objetivos. Essa noção pressupõe que as pessoas tendem a economizar esforços considerados desnecessários. Nesse caso específico, como explica Silva (2008: 178), o conceito diz respeito à capacidade que tem um membro adulto de uma sociedade (MP) em utilizar a racionalidade para a “seleção de estratégias que tenham em vista a preservação das faces”, ou seja, trata-se de uma “capacidade racional para atingir objetivos comunicativos”.

Nas palavras de Brown e Levinson (1987: 61), o conceito de face é assim definido<sup>15</sup>:

Nossa definição de face deriva de Goffman e do termo folclórico em inglês que liga a face às noções de estar constrangido ou humilhado ou 'perdendo a face'. Assim a face é algo em que há investimento emocional e que pode ser perdida, mantida ou intensificada e que tem que ser constantemente cuidada numa interação. Em geral as pessoas cooperam (e pressupõem a cooperação mútua) na manutenção da face na interação, sendo essa cooperação baseada na vulnerabilidade mútua da face. Isto é, normalmente, a face de qualquer um depende da manutenção da face de todos os outros e, como se pode esperar que as pessoas defendam suas faces quando ameaçadas e, ao defender suas próprias faces, ameacem a face dos outros, geralmente é do interesse de cada participante manter a face do outro, isto é, agir de forma a assegurar aos outros participantes que o agente está atento às pressuposições relativas à face ameaçada.

Ao ampliar o conceito derivado de Goffman, os autores (1987: 61) concebem os aspectos relativos à face como os desejos básicos compartilhados por todos os membros de uma sociedade e acrescentam que a face apresenta dois componentes básicos:

- 1) *face negativa*: corresponde ao desejo de liberdade de ação. Envolve a contestação básica aos territórios, reservas pessoais e direitos.
- 2) *Face positiva*: corresponde ao desejo de ver a autoimagem ou personalidade aprovada e apreciada pelos demais, ou seja, é o desejo de aprovação social.

Da citação anterior, pode-se inferir que Brown e Levinson (1987) concebem a conversação como uma atividade potencialmente ameaçadora às faces dos participantes. Nesse sentido, defendem que determinados atos são intrinsecamente ameaçadores às faces positiva e negativa do locutor e do interlocutor. Desenvolvem, assim, o conceito de *face-threatening acts* (atos ameaçadores da face), conhecido pela sigla FTA. A esse conceito correlaciona-se outro: o de *face want* (desejos da face), ou seja, o desejo mútuo de preservação da face. Os autores (1987: 65-68) apresentam uma lista detalhada

---

<sup>15</sup> Transcrevemos aqui uma tradução apresentada em Silva (1998: 113).

desses atos ameaçadores e também um conjunto de estratégias linguísticas destinadas à preservação da face. A seguir, apresentamos um resumo da referida lista.

1. Atos que ameaçam a face negativa do interlocutor:
  - a) ordens, pedidos, conselhos, sugestões, advertências, etc. Tais atos constituem ameaças porque pressionam o interlocutor a realizar ou deixar de realizar algo;
  - b) ofertas e promessas (pressionam o interlocutor a aceitar ou rejeitar tais atos, implicando algum débito para este);
  - c) elogios, expressões de inveja ou admiração, etc. constituem atos ameaçadores porque dão ao interlocutor razão para pensar que deve proteger o objeto de desejo do locutor ou oferecer-lhe tal objeto.
  
2. Atos que ameaçam a face positiva do interlocutor:
  - a) críticas, insultos, desaprovação, acusação, repreensão, desprezo, etc. representam ameaças, porque indicam que o locutor não valoriza desejos, atos, características pessoais, bens, crenças e valores do interlocutor;
  - b) desacordos, contradições e desafios por indicar que, para o locutor, aquilo que o interlocutor pensa é desaprovado;
  - c) abordagem de tópicos perigosamente emocionais ou que provocam divisão de opiniões, como política, raça, religião, liberação feminina, por criar uma atmosfera potencialmente perigosa à face;
  - d) ausência de cooperação em uma atividade, como a interrupção da fala do outro ou falta de atenção a ela, pois demonstra falta de preocupação com as faces positiva ou negativa do interlocutor;

- e) uso de termos de identificação marcados por *status*, intencional ou acidentalmente, por constituir modo ofensivo ou embaraçoso de dirigir-se ao interlocutor.

3. Atos que ameaçam a face negativa do locutor:

- a) expressão de agradecimentos (significa que o locutor aceita que tem um débito com seu interlocutor);
- b) aceitação de agradecimentos ou desculpas do interlocutor, pois indica que o locutor minimiza o débito ou transgressão do outro;
- c) excusas, pois o locutor demonstra pensar que tem boas razões para não realizar algo ou falhar em alguma atividade;
- d) aceitação de ofertas, pois o locutor sente-se impelido a assumir um débito;

4. Atos que ameaçam a face positiva do locutor:

- a) pedido de desculpas, pois, assim, o locutor admite estar arrependido por ter realizado um FTA anteriormente;
- b) aceitação de elogios, pois o locutor sente-se obrigado a rejeitar ou a devolver o elogio;
- c) confissões, admissão de culpa ou responsabilidade, auto-humilhação, etc.

Sobre essa classificação, os autores acrescentam que pode haver uma superposição de ameaças, pois um mesmo ato pode atingir tanto a face positiva quanto a face negativa dos interlocutores (interrupções, fortes expressões de emoção, por exemplo). Além disso, os dois modos de classificação que apresentam – seja a ameaça dirigida ao falante ou ao destinatário, seja à face positiva ou negativa – dão origem a uma rede quaternária que possibilita o entrecruzamento de pelo menos alguns dos atos ameaçadores descritos.

Em um contexto de vulnerabilidade mútua das faces, de acordo com Brown e Levinson (1987: 68-69), os interlocutores (pessoas dotadas de racionalidade) irão evitar ou minimizar os efeitos de um ato ameaçador por meio do emprego de certas estratégias que incluem a possibilidade de realizar ou não tal ato. A realização de um ato ameaçador poderá ser feita ainda de duas maneiras: 1) por meio de um ato indireto (*off Record*); 2) por meio de um ato direto (*on Record*). Esse segundo tipo também apresenta uma subdivisão: a) ato direto sem ação reparadora ; b) ato direto com ação reparadora. Esse último, por sua vez, dá origem a dois tipos de cortesia: a cortesia positiva e a cortesia negativa dirigidas, respectivamente, às faces positiva e negativa dos interlocutores.

Realizar uma ameaça por meio de um ato indireto (*off record*) significa dirigir-se ao interlocutor de modo a possibilitar mais de uma interpretação daquilo que se deseja comunicar. Assim, por exemplo, quando alguém diz “Puxa! Estou sem dinheiro. Esqueci de passar no banco hoje” pode estar sugerindo que necessita de um empréstimo e esperar que o outro lhe ofereça tal obséquio sem que o locutor tenha realizado o ato de pedir, o que colocaria em risco a face negativa do interlocutor. Para Silva (2008: 181), esse tipo de estratégia seria o mais adequado “quando a necessidade de ser cortês é muito grande”.

Os atos ameaçadores indiretos manifestam-se por meio de insinuações, metáforas, ironias, tautologias, contradições, ambiguidades, perguntas retóricas, eufemismos, etc. e constituem, de acordo com Brown e Levinson (1987), violações às máximas de Grice. Note que, ao realizar uma ameaça indiretamente, o locutor oferece apenas algumas pistas daquilo que deseja comunicar ao interlocutor, sendo que o último deverá interpretá-las. Assim estará violando uma das máximas de eficiência conversacional (qualidade, quantidade, modo e relevância) e apelando para as implicaturas conversacionais.

A realização de um ato ameaçador direto sem ação reparadora consiste em uma ameaça clara, objetiva e sem margem para interpretações ambíguas.

Esse tipo de ato, de acordo com os autores, só se realiza quando o locutor não teme a retribuição da ameaça por parte do interlocutor, ou seja, em circunstâncias específicas em que a interação não seria comprometida como nos seguintes casos: 1) em situações de emergência; 2) quando o risco para a face é demasiadamente pequeno como ocorre com alguns pedidos, ofertas ou sugestões que claramente interessam ao interlocutor e não requer grande sacrifício do locutor; 3) nas situações em que o locutor tem maior poder que o interlocutor, podendo destruir a face deste sem que com isso venha a perder a própria face (p.69).

Realizar um ato ameaçador direto com ação reparadora, por sua vez, significa empregar estratégias de cortesia. De acordo com a avaliação de Kerbrat-Orecchioni, 2006: 80-81), na perspectiva de Brown e Levinson (1987), portanto, a cortesia “aparece como um meio de conciliar o mútuo desejo de preservação das faces, com o fato de que a maioria dos atos de fala são potencialmente ameaçadores para uma dessas faces”. Os autores postulam, ainda, que três fatores sociológicos e culturalmente determinados influenciam no nível de cortesia entre o locutor e o interlocutor. Trata-se dos seguintes fatores: a) a distância social entre locutor e interlocutor; b) o poder relativo do locutor sobre o interlocutor; c) o grau de imposição do ato de fala em determinada cultura.

O primeiro desses fatores – distância social (D) – constitui uma dimensão social simétrica que se baseia no grau de conhecimento compartilhado pelos interlocutores e, em muitos casos, na frequência com que estabelecem contato. Quanto maior a distância social entre os interlocutores, maior o grau de cortesia entre eles. Um reflexo da aproximação entre os interlocutores, por sua vez, seria o emprego mútuo de cortesia positiva.

O segundo fator – poder relativo (P) – constitui uma dimensão social assimétrica e diz respeito ao poder do locutor sobre o interlocutor. Assim um ato ameaçador será considerado mais grave se o interlocutor tiver mais poder do que o locutor. Na relação entre patrão e empregado, por exemplo, quando este se dirige àquele, deverá empregar estratégias que demonstrem um grau

maior de cortesia, uma vez que a relação entre ambos é explicitamente assimétrica e o primeiro tem maior poder sobre o segundo.

O terceiro fator – grau de imposição do ato de fala (R) – diz respeito à possibilidade de variação da gravidade de um ato ameaçador de uma cultura para outra. Silva (2008: 181) exemplifica esse fator afirmando que “se em determinadas culturas, é indelicado aceitar convites em um contato inicial; em outras é potencialmente ameaçador para a face do interlocutor rejeitar referido convite.”

Para Brown e Levinson (1987), conforme já salientamos, as estratégias de cortesia serão dirigidas à face positiva (cortesia positiva) ou à face negativa (cortesia negativa) do interlocutor. O uso de estratégias de cortesia positiva, para esses autores, possibilita a aproximação entre os interlocutores, na medida em que constituem ferramentas linguísticas com as quais o locutor manifesta sua consideração pelo outro ou, pelo menos, o seu desejo de satisfazer a face positiva de seu interlocutor. Assim, o locutor procura demonstrar que aprecia aquilo que o interlocutor também aprecia. Por essa razão, tais estratégias funcionam menos como desagravo em relação a um ato ameaçador do que como um meio de expressar semelhanças entre os desejos do *ego* e do *alter*. Nesse sentido, na avaliação de Silva (2008), a cortesia positiva enfatiza a solidariedade. Por meio do uso de estratégias de cortesia positiva os interlocutores buscam o consenso, a cooperação e a satisfação dos desejos do outro.

A seguir, apresentamos um resumo das estratégias de cortesia positiva descritas por Brown e Levinson (1987: 102-129). No modelo proposto por esses autores, tais estratégias obedecem a uma hierarquia na qual uma estratégia de ordem mais geral leva a outra mais específica. Assim, o desejo de manifestar consenso conduz os interlocutores a reivindicar o acolhimento do grupo (super-estratégia) que, por sua vez, se manifesta pelo uso de marcas de identidades do grupo (estratégia linguística), tais como as formas de tratamento, o uso de gírias ou de jargões. Em nosso resumo, transcrito de Silva (2008: 182-183), por necessidade de economia, apresentamos apenas as

super-estratégias seguidas das estratégias linguísticas mais específicas às quais dão origem. Neste item não daremos exemplificações de tais estratégias, algumas das quais recuperaremos apenas em nossa análise.

- a) Veicular que o interlocutor é admirável, interessante:
  - estratégia 1 – dar atenção aos interesses, necessidades, desejos e qualidades do interlocutor;
  - estratégia 2 – exagerar a aprovação, a simpatia;
  - estratégia 3 – intensificar o interesse.
- b) Reivindicar o acolhimento do grupo:
  - estratégia 4 – usar marcas de identidade do grupo.
- c) Reivindicar aspectos em comum, como ponto de vista, opiniões, atitudes, conhecimentos, empatia:
  - estratégia 5 – buscar concordância;
  - estratégia 6 – evitar discordância;
  - estratégia 7 – pressupor, levantar terreno em comum;
  - estratégia 8 – fazer brincadeiras.
- d) Veicular que locutor e interlocutor são cooperativos:
  - estratégia 9 – declarar ou pressupor o conhecimento do locutor concernente aos desejos do interlocutor;
  - estratégia 10 – fazer ofertas;
  - estratégia 11 – manifestar atitude de otimismo;
  - estratégia 12 – incluir locutor e interlocutor na atividade;
  - estratégia 13 – apresentar (ou perguntar) por razões;
  - estratégia 14 – assumir ou declarar reciprocidade.
- e) Satisfazer o desejo do interlocutor:
  - estratégia 15 – dar “presentes” ao interlocutor (simpatia, cooperação).

Os autores apresentam, do mesmo modo, uma lista extensa e detalhada das estratégias de cortesia negativa (p. 131-210). Uma vez que se destina à preservação da face negativa, o uso dessas estratégias recai sobre a necessidade de proteger o território do interlocutor e sobre seus desejos de não sofrer imposições de nenhuma ordem em suas ações. Por essa razão o uso de tais estratégias, na avaliação de Silva (2008: 183), “ênfatisa a distância e diminui o peso da solidariedade”. Assim, o emprego da cortesia negativa pressupõe que os interlocutores evitem a coerção sobre o outro, deixando-lhe alguma opção. Prevê que minimizem as ofensas e possibilita que os interlocutores se distanciem das ameaças em particular.

Apresentamos agora um resumo das estratégias de cortesia negativa transcrito de Silva (1987: 183-184). As mesmas considerações em relação à estrutura hierárquica feitas sobre as estratégias de cortesia positiva devem ser levadas em conta para as de cortesia negativa. Quanto à exemplificação de tais estratégias, deixaremos também para nossa análise.

- a) Não ser direto:  
estratégia 1 – ser convencionalmente indireto.
- b) Não presumir ou assumir; minimizar o que se assume sobre os desejos do locutor:  
estratégia 2 – utilizar perguntas e rodeios.
- c) Não forçar o interlocutor e dar a opção de não fazer o que se pede:  
estratégia 3 – adotar atitude pessimista;  
estratégia 4 – minimizar a imposição;  
estratégia 5 – manifestar deferência.
- d) Ao comunicar os desejos, não fazer imposição ao interlocutor, dissociando-o da violação:  
estratégia 6 – desculpar-se, justificar-se;  
estratégias 7 e 9 – impessoalizar locutor e interlocutor;  
estratégia 8 – colocar o ato de ameaça à face como regra geral.
- e) Reparar outros desejos, derivados da face negativa:  
estratégia 10 – não colocar o interlocutor em débito.

Na perspectiva de Brown e Levinson (1987), ao conceito de face sobrepõem-se as noções de FTA (atos ameaçadores da face) e de *face want* (desejos da face), ou seja, o desejo mútuo, e também universal, de preservação da face. Desse modo, a face é, na avaliação de Kerbrat-Orecchioni (2006: 80), “ao mesmo tempo e contraditoriamente, o alvo de ameaças permanentes e o objeto de um desejo de preservação”. A cortesia é concebida, assim, como um conjunto de estratégias destinadas “a minimizar os efeitos de um ato ameaçador da face” a fim de “evitar o conflito e estabelecer ou restabelecer o equilíbrio das relações sociais”, conclui Silva (2008: 184).

Conforme já salientamos, no início deste item, o modelo construído por Brown e Levinson (1987) é amplamente reconhecido por sua completude. Entretanto apesar desse reconhecimento, de acordo com vários autores (Kerbrat-Orecchioni, 2004 e 2006; Bravo, 2004a, 2004b, 2005; Albelda Marco,

2004, 2005, entre outros), o estudo apresenta alguns pontos polêmicos os quais merecem críticas e também aperfeiçoamento. No item que segue, discutiremos brevemente tais críticas e, principalmente, apresentaremos as propostas de aperfeiçoamento do modelo que, acreditamos, tornará nossa análise mais adequada.

#### **2.2.2.4. Críticas ao universalismo da teoria de Brown e Levinson e o aperfeiçoamento do modelo**

De acordo com a maioria dos estudiosos, os pontos polêmicos do modelo de Brown e Levinson (1987) concentram-se nos seguintes aspectos: a defesa da universalidade do conceito de face e da dicotomia entre face positiva e face negativa; a crença na existência de atos intrinsecamente ameaçadores à face e, conseqüentemente, a ênfase na cortesia negativa, já que toda interação é vista como potencial ameaça às faces dos interlocutores.

O questionamento sobre a utilização de conceitos concebidos como universais no estudo da cortesia surge, de acordo com Bravo (2004b), com base em estudos comparativos sobre o fenômeno. Para essa autora, as críticas aos modelos de corte universalista (incluem-se, nessa linha, também os trabalhos de Leech e de Lakoff) advêm do fato de o analista perceber a dificuldade em combinar conceitos teóricos com resultados empíricos.

Referindo-se a estudos que aplicaram o modelo de Brown e Levinson na análise de *corpora* oriundos de diferentes comunidades de falantes (japonesa, chinesa, e espanhola), Bravo (2004b: 28) dirige suas críticas ao conceito de face “descrita pelos desejos de privacidade e liberdade pessoal do indivíduo”, face negativa, portanto. Para a autora, os desejos relativos à face negativa não são compartilhados, pelo menos não com a mesma intensidade, por todos os falantes não anglófonos. Entretanto, quanto ao conceito de face positiva, a autora admite haver coincidências, em muitos aspectos, com conteúdos

universais, já que todas as pessoas, independentemente do grupo social ou cultural a que pertencem, parecem desejar a aprovação e o apreço daqueles com os quais interagem. Na perspectiva de Bravo (2004b: 28), portanto, o conceito de face relaciona-se com a noção de cortesia, “mas se sustenta, ao mesmo tempo, que nem todos os grupos sociais concebem sua imagem social da mesma maneira.

Assim, a autora reconhece que, se por um lado é a universalidade do modelo em questão que o torna útil em sua capacidade descritiva, por outro, sua aplicação se torna inadequada quando se deseja aprofundar nas idiosincrasias de um grupo em particular quanto a seus modos de manifestar e perceber a cortesia. Nesse sentido, Bravo (2004b) defende que, o contexto sociocultural seria um fator determinante desses modos de percepção e manifestação e que as noções relacionadas ao fenômeno não deveriam ser concebidas como universais. Por essa razão, defende uma postura relativista, opondo-se à postura universalista, frente ao estudo da cortesia.

Flores (2004: 96), que também associa o fenômeno da cortesia à noção de face, ressalta a importância do contexto sociocultural e o define como “os contextos específicos que abarcam comportamentos, atitudes e valores que são conhecidos, aceitos e praticados em uma comunidade de falantes”. A cortesia, para essa autora, seria “um fenômeno comunicativo completamente dependente daquilo que caracteriza um grupo cultural”. Assim, os desejos de face dos falantes estariam ligados aos aspectos socioculturais de cada comunidade e, ainda, aos papéis sociais, no sentido que Goffman (2007: 24) atribui ao termo, que estes falantes representam numa dada situação comunicativa. Desse modo, também o contexto situacional exerce um valor na determinação das formas de cortesia empregadas pelos participantes de uma interação.

Para Kerbrat-Orecchioni (2004: 39), a cortesia em si é um fenômeno universal, na medida em que todas as sociedades humanas desenvolvem “comportamentos de urbanidade que permitem manter um mínimo de harmonia entre os interactantes, apesar dos riscos de conflitos inerentes a toda

interação.” Mas ressalta que suas manifestações, entretanto, variam consideravelmente de uma sociedade para outra. Essa autora (2004, 2006) faz uma avaliação do modelo de Brown e Levinson (1987) e, considerando-o produtivo e adequado à explicação de vários fatos linguísticos, mas ainda com algumas debilidades, propõe um aperfeiçoamento a fim de ampliar suas capacidades descritivas.

A proposta da autora consiste basicamente em acrescentar o conceito de *Face Flattering Acts* (atos valorizadores da face ou atos que valorizam a face), para os quais mantém a sigla inglesa FFA, ao lado dos atos ameaçadores (FTA) de Brown e Levinson. Correlativamente, apresenta-se uma revisão bastante adequada das noções de cortesia positiva e cortesia negativa. Tal proposta baseia-se no fato de que uma das principais críticas ao modelo em questão recai, sobretudo, em sua “concepção excessivamente pessimista e até mesmo ‘paranóide’ da interação”. Nessa perspectiva, os indivíduos, constantemente ameaçados por toda sorte de FTAs, ver-se-iam obrigados a “montar guarda em torno de seu território e de sua face” (Kerbrat-Orecchioni, 2006: 81).

De fato, como vimos, no item anterior, Brown e Levinson (1987) focalizam em sua teoria apenas os atos que ameaçam a face dos interlocutores (FTA) . Além disso, a maioria das estratégias de cortesia descritas pelos autores destina-se à atenuação ou à reparação de uma ameaça<sup>16</sup>. Nesse sentido, Kerbrat-Orecchioni (2004: 43) assevera que grande parte dos comportamentos corteses corresponde à realização de tais estratégias. Entretanto “a cortesia também consiste, mais positivamente, em produzir ‘anti-ameaças’”. Assim é que, se muitos dos atos verbais que realizamos durante uma interação podem constituir-se em ameaças à face de nossos interlocutores, outros – o oferecimento, o agradecimento, o elogio, o voto – podem servir para valorizar essa mesma face. A esses atos – aos quais Albelda Marco (2004: 118) acrescenta, ainda, as manifestações de acordo, a

---

<sup>16</sup> Além das dez estratégias de cortesia negativa transcritas em nosso trabalho, no item anterior, Brown e Levinson (1987: 211-227) apresentam uma lista de atos indiretos (*off Record*). Trata-se de mais quinze estratégias, as quais se destinam a evitar a realização de um FTA.

avaliação positiva do dito ou proposto pelo outro, a colaboração na produção de um enunciado – Kerbrat-Orecchioni (2006: 82) denomina atos valorizadores da face (FFA). Na perspectiva dessa autora (2004: 43) “todo ato de fala pode ser descrito como um FTA, ou um FFA, ou um complexo desses dois componentes”.

No sistema proposto por Kerbrat-Orecchioni (2004: 43-44), a cortesia negativa “consiste em evitar um ato ameaçador, ou em suavizar sua realização por meio de algum procedimento”; já a cortesia positiva consiste na realização de um ato que valoriza a face. Nesse sistema, a interação desenvolve-se por meio de um jogo muito sutil que procura estabelecer um equilíbrio entre ameaças e antiameaças. Além disso, os atos de fala não são considerados como intrinsecamente ameaçadores. Observe-se, por exemplo, que o elogio é, nesse sistema revisado, um ato valorizante, do mesmo modo que um pedido de desculpas que se segue a uma ofensa. Finalmente, nessa perspectiva, não há identificação entre cortesia positiva e face positiva, nem entre cortesia negativa e face negativa. Assim, podem-se distinguir, segundo Albelda Marco (2005: 99) que se baseia em outros estudos de Kerbrat-Orecchioni, quatro tipos básicos de cortesia:

1. cortesia negativa orientada para a face negativa
2. cortesia negativa orientada para a face positiva
3. cortesia positiva orientada para a face negativa
4. cortesia positiva orientada para a face positiva

Kerbrat-Orecchioni (2006: 82-83) ressalta, ainda, o fato de que a cortesia negativa é de natureza “abstencionista ou compensatória”, na medida em que atua para evitar ou atenuar uma ameaça, enquanto a cortesia positiva é de natureza “produtiva” e ocupa, “no sistema global, um lugar tão importante quanto a polidez [cortesia] negativa”, pois ser cortês numa interação significa abrandar uma crítica ou uma ordem, tanto quanto fazer um elogio. A cortesia aparece assim como “um conjunto de estratégias de proteção e valorização das faces dos demais a fim de preservar ‘a ordem da interação’” (Kerbrat-Orecchioni, 2004: 45).

Finalmente, é preciso lembrar que, na perspectiva dessa autora (2004: 47), os contextos situacional e sociocultural desempenham papel fundamental, no domínio da cortesia. Portanto, “fora de contexto nenhuma sequência pode ser considerada cortês ou descortês”. A cortesia seria uma propriedade do enunciado e não das orações. A autora observa, entretanto, que seria difícil admitir que um agradecimento, um insulto ou uma desculpa possam ser avaliados no mesmo plano. Além disso, uma oração do tipo “*por favor, poderia fechar a porta?*” pode ser facilmente reconhecida como intrinsecamente mais cortês do que “*por deus, feche de uma vez essa porta!*”

As manifestações de cortesia podem variar sensivelmente de uma comunidade para outra tanto qualitativa quanto quantitativamente. Assim, há sociedades em que os procedimentos de cortesia podem ser mais numerosos ou frequentes. O agradecimento, por exemplo, parece ser mais frequente em francês do que em espanhol. Esse mesmo ato, dirigido a familiares ou amigos, está proscrito em algumas sociedades, ao mesmo tempo em que é valorizado em outras, na mesma situação.

Kerbrat-Orecchioni (2006: 84-92) apresenta, ainda, uma lista de manifestações linguísticas da cortesia. Conforme já mencionamos, esse fenômeno pode manifestar-se por meio de variados recursos não verbais tais como um olhar, um riso, um meneio de cabeça, um gesto ou a voz mansa, etc. Entre os recursos verbais, encontramos algumas formas altamente convencionalizadas e, até mesmo, estereotipadas. É o caso de trocas rituais como o agradecimento ou o pedido de desculpas, das chamadas fórmulas votivas e especializadas, além de alguns dos marcadores conversacionais como os “sinais de abrandamento” (Marcuschi, 2003: 73-74) e os marcadores de atenuação tal como definidos por Rosa (1992). Outros recursos, entretanto, podem ser criados na imediaticidade da interação, apresentando, assim, um menor grau de convencionalidade.

Tendo em vista a revisão de Kerbrat-Orecchioni (2006) voltada para os conceitos de cortesia positiva e cortesia negativa, podemos reunir suas manifestações linguísticas em dois grupos. No primeiro, temos os recursos de

valorização da face do interlocutor e, no segundo, os de preservação da face do outro.

Entre os recursos de cortesia positiva mencionados por Kerbrat-Orecchioni (2006: 91) encontramos os seguintes: as manifestações de acordo, a oferta, o elogio, as fórmulas votivas ou de boas vindas, o convite, etc. No *corpus* da pesquisa, localizamos apenas os três primeiros. Entretanto, consideraremos certos atos dos interlocutores como manifestação de valorização da face do outro, tomando por base a afirmação dessa mesma autora (2006: 82) de que “a cortesia positiva consiste em efetuar um FFA” para qualquer uma das faces do interlocutor.

Assim sendo, tomaremos como manifestação de cortesia positiva as intervenções do documentador e do informante, nas quais esses interlocutores revelam algum tipo de apreciação positiva sobre o outro como, por exemplo, a valorização de um conhecimento específico, a intenção de demonstrar que partilha opiniões, hábitos ou interesses do interlocutor. Consideraremos, do mesmo modo, as manifestações de cooperação, seja em relação à produção de um enunciado, seja no que tange ao próprio desenvolvimento da interação como um todo. As demonstrações de atenção à fala do outro ou de interesse pelos temas propostos, bem como a minimização de uma possível falha do interlocutor serão, ainda, interpretados como manifestação de cortesia positiva

Os recursos de preservação da face constituem um grupo bem mais extenso. De fato, Kerbrat-Orecchioni (2006: 91) reconhece que o funcionamento da cortesia positiva é mais simples que o da cortesia negativa. Aqui apresentamos apenas os recursos que foram encontrados no *corpus* e que serão analisados no capítulo seguinte. Nesse caso, temos: as formas de tratamento; a formulação indireta do ato de fala (a pergunta); os desatualizadores temporais (o pretérito imperfeito e o futuro do pretérito do modo indicativo); a forma condicional; a fórmula especializada *por favor*; certos torneios verbais; o pedido de desculpas; a confissão de incompreensão; algumas construções ecoicas; os minimizadores; os enunciados justificativos; alguns enunciados prefaciadores; os marcadores de atenuação.

Acrescentamos que, no momento da análise, apresentaremos uma conceituação mais detalhada e alguns comentários a respeito de cada um dos recursos ou atos listados nos parágrafos anteriores.

Diante das considerações feitas no presente capítulo, acreditamos ter reunido conceitos em quantidade e qualidade suficientes para passarmos à análise das entrevistas. Conforme já salientamos, essas interações constituem um evento comunicativo com características bastante específicas e, ao mesmo tempo, representam uma das variedades linguísticas do português falado no Brasil – a variedade culta da cidade de São Paulo. A cortesia verbal, por sua vez, é aqui entendida como um fenômeno que inclui estratégias de preservação e de valorização da face dos interlocutores. Seu objetivo, portanto, é garantir o caráter harmonioso da interação, seja por meio de uma atenuação, de uma reparação ou de alguma outra forma de demonstrar o apreço e a consideração pelo outro, bem como o respeito a normas socioculturais estabelecidas e adequação ao contexto interacional.

## CAPÍTULO 3

### A CORTESIA VERBAL NAS ENTREVISTAS DO NURC/SP

Así la cortesía, por todos conceptos, es un arte de comunicar que [...] acerca mas a los ombres y da a sus relaciones sociales la forma de um trato armonioso. (Camille Pernot *apud* Kerbrat-Orecchioni)

#### 3.1. Organização da análise e seleção dos exemplos

Na presente pesquisa, examinamos o conjunto de transcrições das entrevistas publicadas por Preti e Urbano (1988), ou seja, os excertos examinados foram colhidos de todos os inquéritos da referida publicação. Antes de passarmos à análise propriamente dita, abordaremos dois tipos de questões metodológicas: a primeira diz respeito ao modo como organizamos o exame dos inquéritos e a segunda trata da seleção e delimitação dos exemplos. Apresentaremos também um conceito de turno, aspecto que se liga à primeira dessas questões.

Optamos por segmentar a análise em dois grandes itens, os quais serão subdivididos em itens menores a fim de tornar nosso exame mais objetivo. Nos dois itens de maior extensão, o critério seguido para a divisão diz respeito a fatores ligados à organização do texto conversacional, uma vez que, conforme já assinalamos, a entrevista constitui um evento discursivo que se assemelha, em muitos aspectos, à conversação. Uma das principais características desse tipo de texto refere-se a sua articulação por meio de uma relação intersubjetiva na qual dois interlocutores alternam, de modo hierárquico e complexo (Cf. Galembeck et. al., 1990: 83), seus turnos de fala. Assim, no primeiro item, examinaremos as manifestações linguísticas de cortesia nas intervenções do documentador e, no segundo, observaremos como a cortesia se manifesta, linguisticamente, nas intervenções do informante.

Diante de tal segmentação, consideramos pertinente esboçar uma explicação, ainda que ligeira, a respeito do conceito de turno. Em seu estudo sobre o turno conversacional, Galembeck et. al. (1990: 69) consideram como turno “cada intervenção dos interlocutores constituída ao menos por uma unidade construcional de turno, unidade cuja definição deve atender a critérios de natureza sintático-semântico-pragmática, e a critérios entonacionais.”

Ao conceito de turno liga-se a noção de tópico conversacional que os autores citados (1990: 70) definem como “o assunto no qual os interlocutores simultaneamente focalizam sua atenção”. Em estudo posterior, Galembeck (2003: 71) ressalta o fato de que tal conceito valoriza

todas as intervenções dos interlocutores, tanto aquelas que possuem valor referencial ou informativo (ou seja, que desenvolve o assunto tratado num segmento do diálogo), como aquelas intervenções breves, sinais de que um dos interlocutores está “seguindo” ou “acompanhando” as palavras do seu parceiro conversacional. A posição adotada considera ambas as modalidades de intervenção (com ou sem valor referencial) relevantes e significativas para a organização de textos e seqüências conversacionais.

Nesta pesquisa, adotamos a posição desse autor. É importante ressaltar ainda que, na visão de Galembeck et. al (1990: 83), o turno não constitui uma unidade “delimitada pela troca de interlocutores” e nem a conversação se “define como uma sucessão de turnos alternados”. Desse modo, um turno não se esgota numa única intervenção. Assim, é possível que um turno se estenda por várias intervenções de um dos interlocutores, mesmo que estas sejam intercaladas por algumas intervenções do outro, especialmente aquelas que sinalizam a atenção, a concordância, a compreensão ou, ainda, um aviso do ouvinte. Nesse sentido, os autores ressaltam o caráter complexo, hierárquico e interacional da organização do texto conversacional.

Vale lembrar que, em conformidade com os papéis conversacionais estabelecidos nas interações em análise, os turnos do documentador manifestam-se, sobretudo, por meio de perguntas, ao passo que o informante

intervém por meio de suas respostas. Assim, a alternância de turno, nesses eventos, é predeterminada, aspecto que salientamos anteriormente e que contribui para a ritualização da entrevista.

Os itens menores, por sua vez, serão segmentados e organizados com base em dois aspectos. Um deles diz respeito a questões mais específicas tais como os próprios recursos linguísticos a serem analisados (as formas de tratamento, por exemplo) ou, ainda, alguns subtemas (o princípio de modéstia exemplificaria essa questão). O outro, mais geral, vincula-se ao tipo de cortesia a ser examinado. Desse modo, tanto na primeira, quanto na segunda parte da análise, teremos itens destinados a examinar casos de cortesia negativa (preservação da face) ou cortesia positiva (valorização da face) dirigidas ao interlocutor.

Queremos, ainda, salientar que, ao selecionarmos os fragmentos a serem analisados, recorreremos, em certa medida, a nossa intuição de analista, procurando apresentar aqueles segmentos que consideramos mais expressivos. Nesse sentido, não esgotaremos todos os exemplos das transcrições publicadas. Isso se deve, por um lado, à própria extensão do *corpus* e, por outro, ao fato de que muitos dos recursos linguísticos presentes nas interações que analisaremos são altamente recorrentes. É o caso, por exemplo, dos chamados desatualizadores temporais ou formas verbais de cortesia – o pretérito imperfeito e o futuro do pretérito do modo indicativo – bem como dos marcadores de atenuação, entre outros.

Finalmente, quanto à segmentação e delimitação dos excertos a serem apresentados, procederemos a um critério que leva em conta a compreensão da sequência analisada em relação à intervenção na qual se insere, bem como de sua interpretação como manifestação de cortesia. Entretanto, a importância dessa inserção pode variar de um excerto para outro. Assim, nos casos em que examinarmos um recurso mais específico, uma forma de tratamento, por exemplo, a transcrição do excerto deverá conter apenas as informações necessárias para comprovar a quem o tratamento se dirige e quem o dispensa. Casos haverá em que o excerto poderá abranger toda a intervenção ou o turno

de um dos participantes da interação. Isso ocorrerá de acordo com o aspecto que desejarmos evidenciar. É o que poderá ser observado, por exemplo, quando apresentarmos algumas das intervenções que consideramos atos de valorização da face. Em outros, a própria análise tratará de contextualizar o excerto a fim de promover uma melhor compreensão em relação a seu todo e de justificar nossa interpretação de um dado recurso linguístico como manifestação de cortesia. Nos itens seguintes, passaremos ao exame desses fragmentos.

### **3.2. Cortesia nas intervenções do documentador e o contexto interacional**

Conforme já salientamos no capítulo anterior, as entrevistas que aqui analisamos constituem eventos institucionalizados e se caracterizam como interações assimétricas orientadas pelo documentador, interlocutor que detém a maioria das iniciativas na interação (iniciar o evento, propor os tópicos a serem discutidos, tomar ou ceder a palavra). Do ponto de vista da estruturação do evento, portanto, o documentador detém o controle da interação em virtude de seu papel conversacional. Entretanto, se considerarmos fatores como papéis sociais e o contexto de realização dessas entrevistas, precisamos admitir que é o informante quem ocupa um lugar privilegiado no evento.

A esse respeito, vale a pena lembrar as noções de horizontalidade e verticalidade que, de acordo com Kerbrat-Orecchioni (2006: 63) derivam da relação interpessoal. Assim, para a autora, durante uma interação, instaura-se um tipo de distância entre os interlocutores que poderá ser horizontal ou vertical. A primeira diz respeito ao fato de que os parceiros da interação podem “mostrar-se mais ou menos ‘próximos’ ou, ao contrário, ‘distantes’”. Esse eixo é gradual e se movimenta em direção a dois polos: ora para a distância, ora para a familiaridade e proximidade. A segunda se refere ao fato de os participantes ocuparem posições desiguais na interação: uma “alta” (dominante) outra

“baixa” (dominado). Nesse caso, a distância será assimétrica, mas também gradual.

Nessas duas dimensões, o comportamento que se produz na interação é dependente do contexto (dados externos), mas os elementos contextuais podem variar de um eixo para o outro. Desse modo, na dimensão horizontal, são fatores determinantes o grau de conhecimento entre os interlocutores, o tipo de laço socioafetivo que os une, bem como “a natureza da situação comunicativa” (p. 64) (formal ou informal). Já na dimensão vertical, os dados contextuais determinantes da desigualdade entre os participantes da interação correspondem a certas características dos interlocutores, tais como a idade, o gênero, o estatuto, o papel interacional, etc.

Mas é preciso lembrar que, a despeito da determinação contextual, sempre há margem para a negociação. Assim, os comportamentos conversacionais poderão “refletir algumas relações que existem *a priori* entre os interlocutores, mas eles podem também confirmá-las, contestá-las, até mesmo constituí-las ou invertê-las” (p. 64). Nesse sentido, as unidades verbais, paraverbais e não-verbais (dados internos) produzidas numa troca poderão indicar distância/ proximidade ou hierarquia numa interação e, ao mesmo tempo, construí-las. Marcadores verbais como tratamentos gramaticais, nível de linguagem, atos de fala, a organização dos turnos, etc. poderão ser simultaneamente indiciais e constitutivos da distância (vertical ou horizontal) na relação interpessoal.

Hilgert (2008: 132) estende essas considerações às entrevistas do NURC/RS e conclui que as próprias condições de realização das entrevistas no interior do projeto contribuem para determinar o lugar a ser ocupado pelos interlocutores. Assim, no eixo vertical, a posição superior cabe ao informante e a inferior, ao documentador:

Os informantes prestaram um favor aos documentadores. Estes, para realizarem o projeto e obterem os dados da língua portuguesa desejados, precisaram de que aqueles disponibilizassem algumas horas de seu tempo para falar gratuita e voluntariamente. Por isso já se imprimiu, de princípio, nos documentadores, um sentimento

de quem está incomodando, de quem precisa se desculpar pelo transtorno, de quem se sente devedor agradecido, o que resulta numa postura de quem se aproxima com mesuras, pedindo licença, submetendo-se, em alguns aspectos, às condições estabelecidas pelo informante.

O autor acrescenta que características como a idade dos informantes, bem como o fato de estes serem profissionais com nível superior, especialistas em determinada área do conhecimento, em alguns casos, renomados, contribui para reforçar uma relação hierárquica na interação. Essas mesmas características aplicam-se aos informantes do projeto em São Paulo. Além disso, os objetivos dos documentadores – colher material linguístico para análise científica – bem como algumas das condições de realização das entrevistas, são os mesmos, tanto lá quanto aqui. Sem deixar de considerar o fato de que, talvez, os documentadores de uma cidade e de outra tenham recebido orientações diferentes, mas não necessariamente divergentes, de seus coordenadores, de modo geral, parece-nos que poderíamos estender as considerações de Hilgert (2008) às entrevistas do NURC/SP.

Como, em tese, a distância no eixo horizontal tende a ser proporcional à distância no plano vertical, podemos admitir que nas entrevistas do NURC/SP, predomina também uma distância no plano horizontal. Em boa medida, podemos admitir, ainda, que a construção de um discurso cortês para dirigir-se ao informante liga-se ao fato de o documentador reconhecer a distância, tanto vertical quanto horizontal, que o separa de seu interlocutor.

As intervenções do documentador, durante a interação, manifestam-se primordialmente por meio das perguntas, mas podem ocorrer, ocasionalmente, comentários que contribuem, justamente, para diminuir a distância entre os interlocutores. De modo geral, o documentador procura dirigir-se ao informante de maneira cortês, o que leva ao estabelecimento de um princípio cooperativo, tal como definido por Goffman (1967).

A seguir, examinamos as manifestações de cortesia no emprego das formas de tratamento, nas perguntas do documentador, bem como em suas outras intervenções. A inclusão do primeiro tema neste item refere-se ao fato

de que o documentador, em virtude da própria natureza do evento entrevista, dirigir-se, muito mais vezes, ao informante do que este àquele. Com efeito, não raramente, as respostas dos entrevistados se abrem para o público (analistas), forçando o informante a dirigir-se menos diretamente a um de seus interlocutores (o documentador). Consideraremos tanto as manifestações de preservação da face (cortesia negativa) quanto as de valorização (cortesia positiva) dirigidas a qualquer uma das faces dos informantes.

### **3.2.1. Cortesia nas formas de tratamento**

A partir do momento em que duas ou mais pessoas se encontram engajadas em uma conversação, terão de recorrer a alguma forma de tratamento para se dirigirem mutuamente. Uma vez que o sistema de tratamento apresenta variações, a escolha dessas variantes não é indiferente, pois envolve, além de aspectos interacionais, relações e comportamentos sociais dos indivíduos. O funcionamento desse sistema, portanto, depende de um conjunto de regras e convenções estabelecidas pelos usuários da língua. De acordo com Silva (2008: 159), o tratamento é “um sistema de significação que contempla diversas modalidades de dirigir-se a uma pessoa. Trata-se de um código social que, quando se transgride, pode causar prejuízo no relacionamento entre os interlocutores.”

Para Preti (2008), o conjunto de regras às quais se submete o emprego desta ou daquela forma de tratamento é de natureza social e suas variações são dependentes de fatores como tempo, espaço, mas também da própria situação comunicativa. Considerando esse último fator, Estupiñán (2005: 222) assim se pronuncia:

É preciso lembrar que no ato de comunicação no qual participam dois interlocutores (coparticipantes) ocorrem três tipos básicos de relação: entre locutores de igual classe e hierarquia, do superior para o inferior e do inferior para o superior. Nas duas últimas relações, o tratamento não resulta somente de regras

preestabelecidas e de obediência obrigatória, mas de uma vinculação social em que um dos interlocutores, por idade ou *status* socioeconômico ou hierarquia, ou sexo é considerado de classe vantajosa ou socialmente proeminente em relação ao outro. Aqui é chave a consideração, tanto da pessoa que dispensa o tratamento como da que é objeto dele.

Nesse sentido, o emprego das formas de tratamento cumpre uma das funções da linguagem: a de marcar a relação interpessoal, considerando-se os papéis sociais representados pelos interlocutores. Estupiñán (2005), apoiando-se em estudos de Haverkate, ressalta que os locutores têm consciência não só da imagem social que desejam para si, mas também daquela com a qual seus interlocutores se apresentam, o que vai ao encontro das ideias de Goffman (1967).

Ao abordarmos o emprego das formas de tratamento em relação ao fenômeno da cortesia é preciso conceber esta última como um conjunto de regras cuja função é presidir o trato social com o intuito de evitar o conflito. Manifestar cortesia por meio do emprego de uma forma de tratamento significa, portanto, adequar tais formas às normas sociais estabelecidas e, “mais ainda, ao contexto situacional e aos interesses dos participantes da interação” (Silva, 2008: 164). Esse mesmo autor, referindo-se a estudos de Escandell Vidal, afirma, ainda, que

a *cortesia* pode ser entendida como um conjunto de normas sociais, estabelecidas pela sociedade, e que regulam o comportamento adequado de seus membros, proibindo algumas formas de conduta e favorecendo outras. O que se ajusta às normas é considerado cortês, o que não se ajusta, descortês.

O português coloca à disposição do falante um sistema de tratamento que, de acordo com Preti (2004: 184) inclui: 1) formas pronominais (*tu, vós*); 2) formas pronominalizadas (*você, o senhor, V. Excelência. V. Senhoria* e suas variações); 3) formas nominais (nomes próprios, prenomes, nomes de parentesco e uma “grande variedade de nomes empregados como vocativos ou formas de chamamento”).

No português do Brasil, de acordo com Silva (2008: 160), as formas mais recorrentes na maioria das interações são as pronominalizadas: “*você*

para situações informais e *o senhor* para situações formais”. Para esse autor (2008: 165) tratamentos corteses

são todos aqueles que se inscrevem e contribuem para que os interactantes estabeleçam e desenvolvam relações interpessoais de harmonia e equilíbrio durante uma interação. Da mesma forma, quando se busca o rompimento desse equilíbrio e dessa harmonia, estamos diante de tratamentos descorteses.

O tratamento nas entrevistas do NURC/SP reflete, em grande medida, as considerações que apresentamos aqui. As formas eleitas para dirigir-se ao interlocutor revestem-se de manifestações corteses na medida em que se adequam às normas sociais e ao contexto interacional, marcando relações entre papéis sociais e procurando atender aos interesses dos interlocutores. As formas empregadas refletem, evidentemente, o uso predominante no Brasil: *você, o senhor, a senhora*, além do nome do informante e os títulos também mais usados em nossa sociedade, *professor* e *doutor*. No quadro a seguir, apresentamos uma relação das formas de tratamento empregadas por documentadores e informantes em todos os inquéritos analisados.

**Quadro 4: formas de tratamento empregadas nas entrevistas do NURC/SP**

Inquérito	Informantes	Tratamento do documentador para informante	Tratamento do informante para documentador
18	homem, 31, advogado	<i>o senhor</i> , título e nome	<i>a senhora</i>
161	homem, 25, publicitário	<i>você</i> e nome	<i>você</i>
251	mulher, 34, prof <sup>a</sup> primária	<i>você</i> e nome	<i>você</i>
137	homem, 41, advogado	<i>o senhor</i>	<i>você</i>
208	homem, 46, economista	<i>o senhor</i> e nome	não há registro
234	mulher, 44, nutricionista	<i>a senhora</i> e nome	<i>você</i>
235	mulher, 38, prof <sup>a</sup> primária	<i>você</i> e nome	<i>você</i>
250	homem, 69, professor universitário	<i>o senhor</i> , título e nome	<i>você</i>
242	mulher, 60, bibliotecária	<i>a senhora</i> e nome	<i>você</i>

Uma análise quantitativa dos dados apresentados no quadro acima nos mostra que o emprego das formas de tratamento, nas interações analisadas, marca uma relação desigual entre documentador e informante, sendo que o último ocupa uma posição superior em relação ao primeiro. Das nove entrevistas, em quatro (inquéritos 18, 161, 251, 235), constatamos o uso recíproco das formas de tratamento entre entrevistador e entrevistado. Assim, no primeiro inquérito, os interlocutores empregam as formas *o senhor*, *a senhora*, nos outros três, os interlocutores se tratam por *você*. Em cinco inquéritos (137, 208, 234, 250, 242), o entrevistador se dirige ao entrevistado empregando as formas, *o senhor*, *a senhora*, enquanto o último aborda o primeiro por meio do tratamento *você*, à exceção do inquérito 208 em que o informante não se dirige diretamente ao documentador nenhuma vez.

Já caracterizamos a entrevista como uma interação tipicamente assimétrica. Cabe assinalar, mais uma vez, que essa assimetria não está subordinada apenas aos papéis conversacionais que preveem direitos desiguais entre os interlocutores. O emprego de formas de tratamento nas entrevistas do NURC/SP revela uma assimetria que pode estar ligada, predominantemente, aos seguintes fatores: 1) o contexto interacional; 2) os papéis sociais desempenhados pelos interlocutores; 3) a idade dos interlocutores; 4) o grau de formalidade imposto pela situação comunicativa.

Considerando-se o contexto em que se desenvolvem as entrevistas é até previsível que o tratamento, nesses eventos, reflita certa desigualdade na relação entre os participantes. Embora o documentador detenha o controle da interação é ao informante que se quer ouvir, além do mais é esse último interlocutor que gentil e gratuitamente concede sua fala, razão pela qual ocupa um lugar superior na interação. Assim, ao abordar seu interlocutor, o documentador, que ocupa uma posição subalterna, manifesta-se de forma respeitosa e emprega, predominantemente, a forma *o senhor*, *a senhora*.

Os papéis sociais desempenhados pelos informantes também determinam, em grande medida, o predomínio do emprego de formas de reverência por parte dos documentadores. Papel social deve ser entendido como um “conjunto de comportamentos prescritos para (ou esperáveis de) uma

pessoa que ocupe certa posição na estrutura social” (Robinson, 1977: 114). Para Flores (2004: 99 -100), os desejos de face de um falante vinculam-se estreitamente aos papéis por ele desempenhado, tanto aqueles mais ou menos permanentes (profissão, gênero, nacionalidade, etc.), quanto os que se definem na própria situação comunicativa (visita, anfitrião, entrevistador, entrevistado, etc.). A autora exemplifica que um professor universitário deseja ser visto como alguém com autoridade acadêmica e científica no exercício de suas atividades profissionais, mas poderá não ter os mesmos desejos na relação que estabelece com seus vizinhos. Poderíamos acrescentar, nesse sentido, que cada indivíduo reclama para si um tratamento condizente com seu papel e de acordo com o que foi prescrito socialmente.

A esse respeito, notemos a forma respeitosa e revestida de formalidade dispensada aos advogados (5) e (6), a um economista (7), a uma nutricionista (8), ao professor universitário (9) e à bibliotecária (10<sup>17</sup>). A seguir, reproduzimos os respectivos exemplos:

(5) Doc.: **Dr. J.** nós então queríamos perguntar **ao senhor**... (NURC/SP, 18, L. 1-2)

(6) Doc.: escuta... se **o senhor** quisesse no caso mostrar a cidade...  
(NURC/SP, 137, L. 103-104).

(7) Doc.: seu **N.** ... nós gostaríamos que **o senhor** contasse...  
(NURC/SP, 208, L. 1-2)

(8) Doc.: dona **I. a senhora** costuma ir ao cine::ma tea::tro (NURC/SP, 234, L. 1-2).

(9) Doc.: **professor R.** ... nós gostaríamos primeiramente que **o senhor** nos dissesse assim... (NURC/SP, 250, L. 1-2).

(10) Doc.: bom dona **H.** eu gostaria de saber éh... como **a senhora** entrou pra esco::La  
(NURC/SP, 242, L. 1-2).

---

<sup>17</sup> Durante a entrevista, a informante se declara como professora, mais de uma vez, inclusive com obras publicadas.

O publicitário (11) e as duas professoras primárias (12) e (13), a seguir, são abordados pelo tratamento *você*, forma própria da intimidade e que confere menor grau de formalidade. Observe-se a reprodução dos exemplos:

(11) Doc.: **C. A. ... você** estava dizendo sobre umas representações teatrais  
(NURC/SP, 161, L. 1-2)

(12) Doc.: **M.** gostaria que **você** dissesse... tudo que você souber...  
(NURC/SP, 251, L. 1-2)

(13) Doc.: **R.** eu gostaria de saber quais as refeições que **você** faz  
(NURC/SP, 235, L. 1-2)

Quanto a esse aspecto não podemos nos restringir ao fator profissional, muito embora possamos reconhecer que advogados e professores universitários sejam, em geral, profissionais mais valorizados do que, por exemplo, a professora primária. Observemos, a esse respeito, a presença ou ausência de títulos (professor e doutor) acompanhando os nomes desses profissionais.

Assim, é preciso reconhecer que a idade dos informantes constitui outro fator determinante na eleição de uma ou de outra forma de tratamento. Notemos que, exceção feita ao inquérito 18 (exemplo 5), em todas as entrevistas nas quais o documentador aborda o informante pelo tratamento *o senhor, a senhora*, o entrevistado pertence à segunda ou terceira faixa etária. Considerando que o documentador é um jovem universitário, a diferença de idade requer o tratamento respeitoso. Conforme assinala Preti (2008: 220), no Brasil, razões de ordem sócio-históricas

mostram que uma relação de respeito entre interlocutores de idades diferentes, numa conversação, exige a alternância do uso das formas pronominalizadas *você* e *o/ a senhor/a*, para a segunda pessoa do discurso, sendo a primeira forma para jovens e a segunda para idosos, considerando-se sempre o grau de intimidade entre os falantes. O tratamento *o/ a senhor/ a* sempre indicou respeito e deferência para com uma pessoa idosa, que poderíamos entender como um ato de cortesia obrigatória nas relações sociais.

Tais considerações poderiam explicar inclusive o tratamento dispensado aos documentadores por parte dos informantes, muito embora nem todos os interlocutores aos quais se dispense a forma respeitosa sejam idosos. Mas há que se considerar a diferença de idade. Vejamos, nos exemplos a seguir, o tratamento dispensado aos jovens documentadores por informantes da segunda faixa etária (36 a 55 anos) e também da terceira (56 anos ou mais):

(14) Inf.: **você** deu um risinho que pelo visto **você** gosta muito  
(NURC/SP, 137, L 48-49)

(15) Inf.: Roda viva **você** assistiu? (NURC/SP, 234, L. 68)

(16) Inf.: não sei se **vocês** já repararam que num caso desses (NURC/SP, 250, L. 540)

(17) Inf.: como eu acabei de dizer a **você** eu sou uma pessoa (NURC/SP, 242, L. 540)

Quanto ao inquérito 18, o tratamento formal *o senhor, a senhora*, empregado por entrevistador e entrevistado liga-se, muito provavelmente, ao desconhecimento entre esses interlocutores e também ao grau de formalidade que reveste não só esta, mas todas as interações analisadas. Além disso, poderíamos considerar, ainda, as próprias idiossincrasias desses dois falantes. Observe-se o trecho em que o informante se dirige à documentadora para lembrar-lhe de uma pergunta anterior:

(18) Inf.: um bom **a senhora** havia perguntado (NURC/SP, 18, L. 535)

Os excertos a seguir foram extraídos de inquéritos em que os interlocutores empregam reciprocamente o tratamento *você*. Os exemplos em que o documentador se dirige ao informante, já foram reproduzidos anteriormente (fragmentos 11, 12 e 13). Fiquemos, portanto, agora, apenas com as intervenções do informante:

(19) Inf. (...) então o camarada vai no espetáculo vai no cinema se:: **você** pode ver (...)  
(NURC/SP, 161, L. 433)

(20) Inf. (...) não sei se eu ... entendi bem são **você** quer dizer assim... (...)

(NURC/SP, 251, L. 188-189)

(21) Inf. (...) vamos fazer uma linda feijoada **você** quer uma receita? (...)

(NURC/SP, 235, L. 177-178)

O tratamento  *você*, empregado nesses três inquéritos tanto pelos informantes quanto pelos documentadores, parece também ter sido determinado pela idade dos informantes, especialmente no primeiro caso. Nas três entrevistas em questão, os informantes são pessoas mais jovens, para quem o tratamento respeitoso poderia ser descortês por não atender, muito provavelmente, aos seus desejos de ser visto como tal e, além disso, artificial, pois, apesar do grau de formalidade imposto pela situação comunicativa, a forma  *o senhor, a senhora*, de acordo com as normas sociais que presidem as relações interpessoais em nossa sociedade, deve ser empregada, para pessoas mais jovens, apenas em circunstâncias muito específicas.

O tratamento nos inquéritos analisados revela, no eixo vertical das relações interpessoais, o predomínio de uma hierarquia entre informante e documentador. No eixo horizontal, marcam e instituem, predominantemente, a distância entre os participantes do evento. Nesse âmbito, a cortesia se manifesta pela adequação das formas de tratamento às normas socialmente estabelecidas e ao contexto interacional. Ao empregar tratamentos gramaticais condizentes com os papéis representados por seu interlocutor, o locutor dirige-se ao outro de modo que igualmente condiz com a imagem social que esse falante reclama para si.

Fica estabelecido, portanto, um equilíbrio na relação interpessoal que beneficia tanto o locutor quanto o interlocutor. Assim, o primeiro apresenta-se como alguém que conhece e respeita tanto as normas estabelecidas socialmente quanto aquelas que se impõem no contexto interacional. O interlocutor, por sua vez, sente-se respeitado e considerado, na medida em que vê satisfeitos seus desejos de face. Esse equilíbrio, pode-se dizer, é responsável pelo sucesso da interação.

### **3.2.2. Cortesia na pergunta de abertura**

O início de uma interação pode ser marcado por algum ritual que costuma variar social e culturalmente, bem como de acordo com o tipo de evento que será desenvolvido. Assim, uma conversação espontânea poderá iniciar-se com uma saudação e contatos proxêmicos que incluem um aperto de mão, um abraço ou beijos, a depender do grau de intimidade entre os falantes e dos costumes que presidem tais comportamentos. Já as “situações formais podem exigir um cumprimento ritual, com apresentações mútuas, trocas de gentilezas e combinações para a entrada no tópico” (Marcuschi, 2003: 54).

Em geral, as entrevistas iniciam-se com a apresentação do entrevistado, com a expressão de gentilezas e cumprimentos por parte do entrevistador, tanto no caso da entrevista jornalística quanto da entrevista sociolinguística. Tais atos de fala configuram a manifestação de uma cortesia positiva altamente ritualizada. Nas entrevistas do NURC/SP, ao menos para efeito de transcrição do evento, dispensaram-se esses rituais e a interação inicia-se com a pergunta do documentador. A ausência desse ritual cortês, entretanto, parece ser compensada na formulação da pergunta que dá início ao evento.

Já salientamos as funções desempenhadas pelas perguntas do documentador nas entrevistas do NURC/SP. Resta, agora, tratarmos, de modo bastante breve, dos tipos de perguntas encontradas nessas interações. Uma pergunta pode ser realizada na forma interrogativa direta ou na forma indireta. Essa segunda forma é comum nas entrevistas em análise e acaba por constituir um recurso de cortesia, conforme veremos a seguir. Marcuschi (2003: 37), referindo-se a estudos de Stubs, distingue dois tipos de perguntas: “a) do tipo sim-não e b) sobre algo”. Esses dois tipos são também conhecidos como perguntas fechadas e perguntas abertas.

As perguntas do primeiro tipo caracterizam-se por condicionar consideravelmente as alternativas de respostas, muito embora possa haver

variações. As respostas preferidas a esse tipo de pergunta, no português, quando afirmativas, costumam ser aquelas que repetem “o verbo ou algum elemento central qualquer” (p. 38) contidos na primeira sequência do par. Ou seja, perguntas fechadas exigem respostas elípticas, mas não necessariamente com um sim, havendo, portanto, uma preferência pelas formas ecoicas. Quando se trata de respostas negativas, o *não* costuma dar sequência a perguntas que já trazem a negativa em sua própria formulação. Nesses casos, a resposta mais seca é permitida pela própria pergunta que não define uma expectativa.

As perguntas abertas, que podem apresentar algum tipo de marcador (quem? qual? como? você acha que... etc.), também se caracterizam pelo tipo de resposta que exigem. Assim, é bastante comum as respostas a esse tipo de pergunta serem marcadas por uma introdução, já que a pergunta, por não ser restritiva, permite ao interrogado maior liberdade para falar. As características desses dois tipos de perguntas – fechadas e abertas – associadas aos objetivos específicos das interações em análise explicam, em boa medida, o predomínio do segundo tipo nos inquéritos do NURC/SP.

Na pergunta inicial dessas entrevistas, conforme veremos no quadro a seguir, o documentador empregou sempre uma pergunta do tipo aberta, pois mesmo que sua intervenção contenha uma pergunta fechada, esta vem acompanhada de outra aberta. Nessas sequências, a cortesia se manifesta por meio dos seguintes recursos linguísticos: emprego do pretérito imperfeito ou do futuro do pretérito do indicativo e uso da fórmula especializada “por favor”. Além disso, a pergunta pode ser indireta, apresentando-se apenas como uma sugestão de tópicos sobre os quais o entrevistado deverá falar. Podem ocorrer, ainda, enunciados prefaciadores e certos segmentos que funcionam como uma espécie de torneios verbais. Pode haver um acúmulo desses recursos, sendo que todos eles funcionam como atenuadores de uma ameaça.

Já de início, é preciso considerar que as perguntas dirigidas ao entrevistado no contexto de uma entrevista não constituem, por si só, uma ameaça à face do interlocutor, uma vez que estas tomam parte da própria

estrutura composicional do evento. Podem, entretanto, constituir ameaça à face negativa do entrevistado aquelas que, por alguma razão, invadem o espaço privado do interlocutor (seu território corporal, espacial, temporal, etc.).

Nas entrevistas do NURC/SP, uma ou outra pergunta pode exigir que o entrevistado se exponha em alguma medida. Essa exposição ocorre, não só na abertura do evento, mas, de modo geral, quando o informante precisa manifestar opiniões sobre questões polêmicas, revelar certas informações sobre a vida pessoal, falar sobre temas que não condizem com a área de conhecimento em que é especialista, etc. Na maioria das vezes, o documentador procura atenuar a ameaça, o que constitui manifestação de cortesia, uma vez que a atenuação é dirigida à face do interlocutor. Além disso, como compete ao documentador o direito de fazer a pergunta, a atenuação desses atos de fala se reveste de cortesia porque também “funciona como atenuação de atos de poder” (Villaça e Bentes: 2008:36).

Como as perguntas iniciais revelam, quase sempre, os mesmos recursos linguísticos de manifestações corteses, optamos por apresentar os dados a serem analisados em dois quadros: um contendo integralmente as perguntas iniciais com os recursos recorrentes em destaque; outro em que apresentamos uma quantificação desses recursos empregados pelo documentador. Outras manifestações de cortesia, aquelas que ocorrerem isoladamente em uma única pergunta, serão analisadas, mas não terão destaque nesses quadros.

**Quadro 5: Pergunta de abertura**

Inquérito	Pergunta de abertura
18	(22) <sup>18</sup> Dr. J. nós <b>queríamos</b> perguntar ao senhor... alguma coisa sobre a sua experiência de fazenda experiência nesse caso... ih ah no sentido de descrever por exemplo a casa da fazenda...pra começar se o senhor se lembra
161	(23) C.A. ... você estava dizendo pra gente sobre umas representações teatrais... <b>daria</b> pra você contar alguma coisa assim sobre essas representações que você fez... que tipo de peças e tal?...
251	(24) M. ... <b>gostaria</b> que você dissesse pra gente... tudo o que você souber... a respeito de profissões que você acha que são mais valorizadas atualmente... qual profissão que você aconselharia pra alguém que por acaso viesse ... éh pedir pra você... que profissão deveria seguir... éh:: que profissão você aconselharia no caso tudo o que você tiver pra dizer pra gente a respeito de profissões
137	Não há transcrição da pergunta inicial
208	(25) seu N. ... nós <b>gostaríamos</b> que o senhor contasse pra gente... todo seu ciclo de vida... desde... a infÂNCia... adolesCÊNCia maturidade época de casamento ... como é que FOI... como é que o senhor conheceu sua esposa como foi o casaMEN::to ahn:: a sua adolescência enfim TUdo que o senhor <b>podia</b> contar pra gente assim de interessante nós <b>gostaríamos</b> que o senhor contasse <b>por favor</b>
234	(26) Dona I. a senhora costuma ir ao cine::ma tea::tro... o que que a senhora o que que a senhora mais gosta que tipo de filme...
235	(27) R. eu <b>queria</b> saber quais as refeições que você faz por dia... que tipo de comida que você come?... eu <b>queria</b> saber tudo a respeito de alimentação que você pode contar pra gente
250	(28) professor R. ... nós <b>gostaríamos</b> primeiramente que o senhor nos dissesse assim... tudo que o senhor souber a respeito de:: dinheiro banco finanças e::... qual o sistema que o senhor conhece de banco sistema interno... o que o senhor tiver de::... de conhecimento dentro dessa área pra contar pra gente nós <b>gostaríamos</b> que o senhor dissesse <b>por favor</b> ...
242	(29) bom dona H. eu <b>gostaria</b> de saber... éh... como a senhora entrou pra esco::la... e com que ida::de por exemplo?

**Quadro 6: Quantificação dos recursos linguísticos de cortesia na pergunta de abertura**

Recursos linguísticos de manifestação da cortesia	Número dos inquéritos
• formas verbais	-----
- futuro do pretérito do indicativo	161, 251, 208, 250, 242
- pretérito imperfeito do indicativo	18, 208, 235
• fórmula especializada: “por favor”	208, 250
• pergunta indireta	18, 251, 208, 250, 235
• enunciado prefaciador	18, 161

<sup>18</sup> Os números, entre parênteses, no início de cada intervenção do documentador, na coluna *pergunta de abertura*, correspondem ao número de exemplo.

Os dados apresentados nos quadros acima comprovam a afirmação de que um mesmo ato de fala pode acumular mais de um recurso atenuador. Notem-se os inquéritos 18, 161, 208, 250 e 251. As formas verbais constituem o recurso predominante, tendo aparecido em todos os inquéritos. A formulação indireta da pergunta também aparece como um recurso significativo, uma vez que está presente em cinco dos inquéritos. Um enunciado prefaciador foi empregado por dois documentadores no início da entrevista. A fórmula especializada “por favor” foi também empregada em duas das perguntas de abertura.

Vejamos, primeiramente, a formulação indireta da pergunta, recurso que cria um importante efeito de cortesia: o de minimizar a imposição do ato de fala, de dar opções ao interlocutor. Nas entrevistas analisadas, as perguntas indiretas funcionam mais como sugestões de tópicos do que como um pedido de informação, o que dá ao informante maior liberdade para falar sobre o tema. Essa liberdade está estreitamente vinculada aos objetivos do projeto, conforme, já assinalamos. Evidentemente, o fato de todas as perguntas de abertura desses inquéritos serem do tipo abertas constitui um fator a mais a contribuir para que o entrevistado se sinta mais à vontade ao fazer suas intervenções.

Mesmo assim, é imprescindível lembrar que, numa entrevista, os interlocutores desempenham papéis conversacionais definidos, sendo que cabe ao entrevistador o direito de fazer a pergunta, bem como mudar de tópico ou insistir nele. Por essa razão, as perguntas diretas (inquéritos 161 e 242) não são entendidas como descorteses e são prontamente respondidas pelos entrevistados. Mas, ao formular a pergunta de modo indireto, o documentador atenua um de seus atos de poder. É, nesse sentido, que podemos falar em cortesia, conforme assinalam Villaça e Bentes (2008).

O emprego da fórmula “por favor”, nos inquéritos 208 e 250, reforça essa atenuação e revela, mais uma vez, um documentador que reverencia seu interlocutor porque reconhece a gratuidade da contribuição dada por ele. Além do mais, o emprego dessa fórmula é uma evidência de que o documentador

percebe sua pergunta como um ato ameaçador para o informante, na medida em que poderá importuná-lo, forçá-lo a dedicar parte de seu tempo na realização do evento, enfim, constituir uma invasão a seu território, criando, para o informante, obrigações indesejáveis. Aqui é importante lembrar que esse moderador é frequentemente empregado nas interações cotidianas para acompanhar um pedido ou uma ordem e contribui para suavizar a ameaça à face, muitas vezes, presente nesses atos de fala.

Ainda, quanto à possibilidade de a pergunta do documentador constituir uma ameaça, lembremos, primeiramente, que se trata do início da entrevista, um momento delicado da interação. Além disso, no inquérito 208, por exemplo, temos uma pergunta que diz respeito à vida pessoal do entrevistado, tanto que esse é um dos inquéritos que se configura, predominantemente, como entrevista narrativa. No de número 250, por sua vez, o emprego da fórmula vem reforçar a cortesia e a deferência do documentador para com um entrevistado de sessenta e nove anos e renomado professor universitário.

Ainda, em relação às ameaças contidas nas perguntas, notemos o exemplo transcrito do inquérito 18 em que temos uma pergunta que requer do entrevistado um esforço no sentido de ter de reavivar a memória para engajar-se na conversação. Observe-se, a esse respeito, o encerramento da pergunta com a oração condicional “se o senhor se lembra”, o que também pode ser entendido como uma cortesia do documentador, uma vez que esse último recurso contribui para diminuir a imposição do ato de fala, simulando para o entrevistado a liberdade de falar ou não sobre o que lhe é proposto.

No contexto de uma entrevista, conforme já dissemos, o tema da conversação é previamente acordado e aceito. No caso do inquérito 18, várias passagens deixam claro que o tema da conversação gira em torno das recordações que o informante tem de sua infância numa fazenda. Entretanto, muitas dessas perguntas dizem respeito a conhecimentos técnicos (trata-se, muitas vezes, de descrições de objetos, animais, processos e definições de alguns termos técnicos), os quais o entrevistado poderá deter ou não. Ao encerrar a pergunta com uma oração condicional e fazer referência ao fato de

que o entrevistado poderá restringir-se a suas lembranças, o documentador, além de minimizar a imposição do ato de fala, simula o efeito de que o informante não ficará em débito caso não consiga responder à pergunta. A esse respeito, poderíamos citar outras passagens em que o documentador parece querer atenuar a obrigatoriedade da resposta do informante:

(30) Doc. ah além de milho e de café... **lembra de...de de outro tipo de cultura?**... essas culturas transitórias por exemplo? (NURC/SP, 18, L. 369-371)

(31) Doc. sim... e e e em relação... ao milho?... **lembra que ao ao ao a as etapas... para colher o milho?** (NURC/SP, 18, L. 246-247)

Vale lembrar que, nesses casos, faz-se a pergunta diretamente, mas aqui é preciso considerar que a interação já se encontra em desenvolvimento e muito da tensão que, em geral, se observa no início de uma conversa já se encontra, até certo ponto, diluída. Ainda assim o documentador deixa uma margem de liberdade para a resposta do interlocutor. Quando o informante confessa que de fato não se recorda daquilo que lhe é solicitado, ocorre, em seguida, a mudança de tópico, como veremos, em outro exemplo, mais adiante.

Note-se, ainda, no inquérito 18, e também no 161, respectivamente, mais uma estratégia de cortesia por parte do documentador ao anunciar sua pergunta recorrendo a um enunciado prefaciador para introduzir o tópico da entrevista: (“Dr. J. nós então queríamos perguntar ao senhor...”) e (“C. A. você estava dizendo sobre umas representações teatrais...”). No primeiro exemplo, temos um enunciado que Rosa (1992: 69-73) define como “marcador prefaciador metadiscursivo”. No segundo, também se observa um enunciado prefaciador, porém de outra natureza. Como ambos constituem prefácios às intervenções dos documentadores, ou seja, funcionam como elemento preparatório ao que vai ser dito, consideramos que seria pertinente denominá-los, genericamente, enunciados prefaciadores, conforme consta no quadro 6.

O marcador prefaciador metadiscursivo corresponde a um dos tipos de recursos linguísticos que Rosa (1992) identifica como marcadores de atenuação. Tomando por “*enunciação* a instância de produção do discurso e, por *enunciado*, toda sequência falada ou escrita dotada de sentido e produto da colocação da língua em funcionamento,” essa autora (1992: 41) (grifos da autora) distingue duas categorias de marcadores de atenuação. A primeira diz respeito aos marcadores de distanciamento e reúne elementos linguísticos “que promovem o apagamento da instância da enunciação no enunciado”. A segunda, genericamente denominada marcas da enunciação, “manifesta claramente a instância da enunciação no enunciado”. Nessa segunda categoria, a autora inclui os marcadores de opinião, os hedges, os marcadores de rejeição e os marcadores metadiscursivos. No *corpus* em análise, encontramos exemplos de todos esses marcadores, mas que nem sempre correspondem a recursos de cortesia, uma vez que em muitos deles cumprem a função de preservar a face do próprio locutor.

De acordo com a autora (1992: 69), os marcadores prefaciadores metadiscursivos “antecipam explicitamente a função ilocutória da intervenção que introduzem”, sendo que podem antecipar “uma possível ameaça à face dos interlocutores com o fim de minimizá-la”. Quando isso ocorre, associado a outras estratégias de cortesia, como constatamos na intervenção analisada, o emprego desses recursos revela um alto nível de preocupação com a face do interlocutor. Nessa mesma pergunta, podemos observar certos segmentos (“nesse caso”; “pra começar”; “por exemplo”) que funcionam como uma espécie de torneios verbais (Villaça e Bentes, 2008) e revelam um tato extremo do documentador para dirigir-se a seu entrevistado. Há, ainda, nessa intervenção, o emprego do tratamento respeitoso e do título, conforme já assinalamos, além da formulação indireta da pergunta, das formas verbais e do uso de uma forma condicional.

No inquérito 161, o enunciado prefaciador (“C.A. ... você estava dizendo sobre umas representações teatrais...”) faz referência à conversa, entre documentador e informante, anterior ao início da gravação. Embora esse segmento tenha a função de preparar a introdução do tópico conversacional,

não poderíamos incluí-lo na mesma categoria do exemplo analisado anteriormente, pois não antecipa a função ilocutória da intervenção subsequente. No *corpus*, há várias ocorrências desse tipo de sequências, às quais chamaremos de enunciados prefaciadores. No inquérito em questão, o enunciado prenuncia o primeiro tópico da entrevista, por isso pode ser considerado como um recurso tranquilizador para o entrevistado que constata, de imediato, o tema sobre o qual deverá discorrer. É nesse sentido, que pode ser interpretado como um recurso de cortesia, na medida em que contribui para diluir a possível tensão que se instaura no início de uma interação.

Os recursos linguísticos de manifestação da cortesia empregados na pergunta de abertura das entrevistas do NURC/SP podem ser, ainda, mais um elemento a marcar e a constituir a distância entre os interlocutores. O predomínio dos chamados desatualizadores temporais, nesse caso, o futuro do pretérito e o pretérito imperfeito do modo indicativo, é uma evidência disso. A principal função desses desatualizadores, segundo Kerbrat-Orecchioni (2006: 86), é criar um efeito de distanciamento do ato ameaçador para uma das faces do interlocutor. Esse distanciamento pode significar, ainda, uma atitude respeitosa para com o interlocutor.

Esses mesmos recursos aparecerão em outras passagens das entrevistas. No exemplo a seguir, a necessidade de recorrer, mais uma vez, à memória do entrevistado leva o documentador a atenuar a ameaça por meio do emprego do futuro do pretérito, somando o efeito desse recurso ao de um marcador *hedge*, indicador de incerteza:

- (32) Doc. agora **não não sei se** o senhor **poderia**... se lembrar...  
--tomara que se lembre – ahn::... a terra como é que era  
preparada?... manualmente... ou... ou... com algum  
instrumental... ou... ou... mecanicamente? (NURC/SP, 18, L. 71-74)

Os marcadores *hedges*, de acordo com Rosa (1992: 49), “abrangem diferentes formas estereotipadas. São advérbios, locuções adverbiais, expressões verbais, pequenas frases, etc. que introduzem um grau de

incerteza ou de imprecisão nos enunciados em que ocorrem.” A autora distingue esses marcadores, em função do *corpus* que examina (os inquéritos do NURC/SP), em dois grupos. O primeiro corresponde aos “*hedges* indicadores de atividades cognitivas”. Trata-se de expressões que indicam atividades de planejamento verbal e que, ao modificarem “a força das asserções em que aparecem”, atenuam sua impositividade. É, nesse sentido, que são descritos como marcadores de atenuação. O segundo reúne os “*hedges* que expressam incerteza”. São considerados atenuadores “porque diminuem o comprometimento do locutor enunciador com seu enunciado, diluindo também a força ilocutória das asserções”.

No exemplo transcrito em (32), a expressão “não sei se” corresponde a um marcador *hedge* que expressa incerteza. Note que a ameaça atenuada por esse recurso consiste em uma suposição do documentador sobre a capacidade do informante para atualizar um conhecimento. O emprego desse marcador somado à forma verbal destacada contribui, mais uma vez, para diminuir a impositividade do pedido de informação.

Nos dois exemplos a seguir, o documentador faz uma pergunta que solicita a manifestação da opinião dos entrevistados. No primeiro caso, o informante terá de fazer uma comparação entre a juventude de sua época e a da atualidade. No segundo, a entrevistada deverá opinar sobre o que considera ser um bom artista. Embora os temas não sejam necessariamente polêmicos, no sentido de se constituírem como tabus, o documentador procura atenuar uma possível ameaça ligada ao fato de os interlocutores terem de manifestar-se criticamente em relação aos tópicos propostos, o que poderia configurar-se como uma atmosfera perigosa para a face dos informantes. No primeiro exemplo, temos o pretérito imperfeito e no segundo, o futuro do pretérito e, mais uma vez, um enunciado prefaciador:

- (33) Doc. eu **queria** saber... o que que o senhor acha... por exemplo da mocidade atual... comparada com a do senhor... o senhor acha que há alguma diferença dos jovens o que que o senhor nota de mais diferente... (NURC/SP, 208, L. 349-352)

(34) Doc. *uhn uhn e o que que a senhora a senhora falou:: partici/ em bom artista né?* então eu **gostaria** que a senhora me dissesse o que que a senhora considera um bom artista (NURC/SP, 234, L. 73-75)

A análise dos recursos linguísticos de manifestação da cortesia empregados na pergunta de abertura das entrevistas do NURC/SP revela que tais procedimentos funcionam no sentido de atenuar possíveis ameaças à face dos interlocutores ou atos de poder derivados dos papéis conversacionais, nesse caso, do documentador. O uso desses recursos reflete, ainda, a deferência e o respeito para com o entrevistado. Tais recursos contribuem para instaurar, já no início da interação, a construção de um discurso cortês, na medida em que o documentador procura distanciar-se das possíveis ameaças a seus interlocutores e mostrar-se como um locutor não impositivo e preocupado em atender às necessidades e interesses do outro.

### **3.2.3. Outras intervenções corteses do documentador**

Os mesmos recursos que marcam a abertura das entrevistas serão frequentemente empregados no transcurso do diálogo. Mas, além deles, verificamos também a presença de outros recursos, tais como o pedido de desculpas por uma pergunta mal formulada ou, ainda, muito ocasionalmente, a valorização do informante por meio de uma oferta, da concordância ou colaboração em um enunciado ou de um elogio indireto. Desse modo, poderíamos considerar a presença de recursos de cortesia negativa (preservação da face do interlocutor) e de cortesia positiva (valorização da face do interlocutor) nas intervenções do documentador. Nesse sentido, parece-nos pertinente tratar desses dois tipos de cortesia separadamente.

### 3.2.3.1. Alguns casos de preservação da face do informante

A fim de preservar a face do informante, o documentador emprega recursos linguísticos que basicamente cumprem as seguintes funções: 1) minimizar a imposição do ato de fala; 2) atenuar uma ameaça mais específica. Essas ameaças podem estar ligadas a fatores como a insistência em um tópico, direta ou indiretamente, recusado pelo informante ou ao fato de representar uma pressuposição sobre a competência do entrevistado.

Na sequência de exemplos a seguir, constatamos, mais uma vez, a intenção do documentador em distanciar-se da ameaça ao mesmo tempo em que procura não parecer impositivo, em dissimular a obrigatoriedade da resposta do informante. Tal fato resulta em atitude cortês porque atenua o poder do documentador estabelecido no contrato interacional, no que diz respeito a ter o direito de fazer a pergunta e esperar que esta seja prontamente respondida. Há, também, casos em que se atenua uma ameaça mais específica. Vejamos os primeiros exemplos:

(35) Doc. você **poderia** nos dizer... éh que profissões liberais existem no Brasil? (NURC/SP, 251, L. 266-267)

(36) Doc. agora na espiga o senhor **poderia descrever** a espiga pra gente na hora que se... que ela... está ainda no pé?... (NURC/SP, 18, L. 283-285)

(37) Doc. e:: em relação a... ao aos equinos?... ahn **podia falar** alguma coisa sobre cavalo? (NURC/SP, 18, L. 649-650)

Em (35), (36) e (37), notamos a presença dos desatualizadores temporais na formas verbais do futuro do pretérito ou do pretérito imperfeito do modo indicativo. Esses casos revelam que o documentador sente sua pergunta como uma ameaça, ainda que pequena, à face de seu interlocutor, por essa razão procura “distanciar a realização do ato problemático” (kerbrat-Orecchioni, 2006: 86) por meio desses recursos linguísticos. Nos exemplos que se

seguem, esse mesmo recurso acumula-se a outros, o que revela um alto nível de respeito e consideração para com o entrevistado:

(38) Doc. *professor por falar em abrir conta o senhor falou em abrir conta tal eu **gostaria** que o senhor dissesse pra gente quais as vantagens... que tem uma pessoa em abrir conta num banco?* (NURC/SP, 250, L. 428-431)

(39) Doc. *professor... o senhor está falando em cheques... eu **gostaria** que o senhor dissesse... quais os tipos de cheque que o senhor conhece?* (NURC/SP, 250, L. 512-514)

Em (38) e (39), os enunciados prefaciadores se remetem à própria fala do entrevistado, recuperando subtópicos introduzidos pelo próprio informante ao responder a uma pergunta anterior. Vale ressaltar que tais enunciados constituem estratégia de preservação da face do próprio locutor, na medida em que diminuem a possibilidade de o interlocutor recusar o tópico, mas podem representar um quadro tranquilizador para o informante, uma vez que aproveitam a sugestão tópica dada por ele.

Nos exemplos a seguir, também analisamos enunciados prefaciadores. Há, no primeiro deles, um enunciado que funciona como justificativa ao pedido de informação. Nos três casos, empregam-se, ainda, os desatualizadores temporais:

(40) Doc. *ahn eu **gostaria** que a senhora indicasse a... por que a senhora tem alguns livros publicados né? eu **gostaria** que a senhora dissesse alguma coisa...* (NURC/SP, 242, L. 46-48)

(41) Doc. *a senhora que passou grande parte... éh... se dedicando ao Mackenzie... eu **gostaria** de saber COmo foi a época... de... éh... a senhora como aluna... a época... o o ensino... o ensino na sua época e o ensino atual no Mackenzie... houve GRANdes modificações?* (NURC/SP, 242, L. 115-119)

(42) Doc. *e::scuta... você falou que você::... gosta muito de frutas também né? eu **queria** saber quais as frutas que você mais gosta* (NURC/SP, 235, L. 129-131)

No exemplo (40), a justificativa aparece entre os dois pedidos de informação que se repetem, mas se liga a uma informação prévia que o documentador detém sobre a informante. Como se trata de uma informação positiva, o que ocorre também com o enunciado prefaciador em (41), constitui um recurso que, ao mesmo tempo, evita a recusa em responder a pergunta e valoriza o interlocutor. Em (42), o prefácio é metadiscursivo, já que se refere a uma afirmação prévia da entrevistada. Somado ao emprego do passado de cortesia, revela um alto nível de preocupação com a face da interlocutora, uma vez que a pergunta, mesmo se referindo ao gosto pessoal da entrevistada, não constitui uma ameaça relevante.

Vejamos mais um exemplo em que se nota a presença de um enunciado prefaciador cujo efeito atenuador soma-se também ao dos desatualizadores temporais:

(43) Doc.  *você já havia dito pra gente... que::... o cenário às vezes não é muito importante... que muitas peças de teatro são muito bem aceitas... sendo que elas não foram não têm cenário certo?... então **gostaria** de saber o seguinte você lembra de alguma peça que tenha feito bastante sucesso... que tenha realmente atinGldo a ma/ a massa... e que não tenha cenário? E se você lembrar **daria** para você contar pra gente? (NURC/SP, 161, L. 562-569)*

Em (43), o enunciado prefaciador também remete a uma fala anterior do entrevistado, mas, nesse caso, a ameaça à face do informante parece mais evidente, por isso a necessidade de atenuação. Note que, ao se referir a uma afirmação feita por seu interlocutor, o documentador solicita uma exemplificação, o que poderia ser entendido pelo informante como uma espécie de provocação (Barros, 2008) ou, pelo menos, sugerir que o informante não conseguiu apresentar argumentos suficientes para a afirmação que fez. Está em risco, portanto, uma competência do interlocutor. Nesse sentido, a ameaça à face do informante parece maior, embora os recursos linguísticos de manifestação de cortesia sejam idênticos aos que aparecem nos exemplos analisados nos parágrafos anteriores.

Vale ressaltar que, no inquérito 161, do qual transcrevemos o exemplo (43), aparecem perguntas repetidas ou sobre assuntos já abordados na entrevista. O entrevistado sempre responde a essas intervenções do documentador, mas não sem mencionar o fato de a pergunta já ter sido realizada em outro momento. Assim, o pedido de exemplificação por parte do documentador pode significar uma tentativa de tornar a própria intervenção mais precisa e assim garantir o bom desenvolvimento da conversação.

Não podemos deixar de mencionar o fato de que todos esses enunciados prefaciadores, e mesmo a justificativa descrita em (40), desempenham uma função textual contribuindo, assim, para a coesão do texto conversacional como um todo. De qualquer modo, o emprego desses recursos cumpre também uma função interacional, na medida em que constitui um recurso a mais a contribuir para a produção de um discurso menos impositivo. No contexto da entrevista, podem ser interpretados como recursos de cortesia, tendo em vista os direitos que têm os participantes da interação em conformidade com seus papéis conversacionais.

Os três fragmentos transcritos a seguir acumulam o emprego de desatualizadores temporais e a formulação indireta da pergunta. Com o primeiro recurso, o locutor distancia-se da realização do ato ameaçador. Com o segundo, torna seu ato de fala menos impositivo. O acúmulo desses procedimentos contribui para a criação de um efeito de cortesia maior. Seguem-se os trechos:

(44) Doc. certo... C.A. você já falou pra gente... das peças das  
quais você participou... agora você **podia** falar alguma  
coisa sobre o:: filme que você falou que fez... falar sobre  
o enre::do os loca::is que vocês filma::ram... (NURC/SP, 161, L. 727-730)

(45) Doc. seu N. o que que o senhor **teria** de:: interessante pra falar  
pra gente a respeito dos seus filhos... desde a época que  
eles nasce::ram... como é que foi a gravidez da sua  
espo::sa tudo... (NURC/SP, 208, L. 413-416)

(46) Doc. seu N. e sobre seus antepassados o que que o senhor **teria**

pra nos contar... sobre seus avó::s bisavó::s... (NURC/SP, 208, L. 541-542)

Nos exemplos que apresentamos a seguir, a cortesia do documentador consiste em atenuar uma ameaça à face do informante. Nesse caso, o ato ameaçador diz respeito ao fato de o documentador ter de insistir em um tópico que já foi, em algum momento, recusado pelo interlocutor, o que pode ter sido feito de modo explícito ou implícito. É preciso ressaltar que, em geral, o informante dispõe-se a responder a todas as perguntas que lhe são dirigidas e quando há recusa, esta costuma ser justificada. Na maioria das vezes, o documentador aceita a justificativa de seu interlocutor e propõe um novo tópico. Essa última situação é retratada na sequência de intervenções apresentada em (47):

(47) Doc. que tipo de arroz se plantava lá?... lembra ou não?

Inf. também não lembro viu?

Doc. que tipo de arroz o senhor consome?... ((riu) também não sabe é solteiro né? ((risos))

Inf. não sei ... é

Doc. a administração do lar não chegou ( )

Inf. não

Doc. **escuta e na parte de gado... que que poderia contar pra gente?**

(NURC/SP, 18, L. 435-443)

Notamos que a ameaça à face do informante aparece na pressuposição feita pelo documentador sobre a capacidade de o primeiro atualizar ou não um conhecimento. A atenuação é feita por meio de uma brincadeira seguida de risos. Como o informante assume a impossibilidade de responder às perguntas feitas, confirmando o pressuposto pelo documentador, este propõe um novo tópico para que a entrevista prossiga.

Há situações, entretanto, como ocorre no exemplo a seguir, extraído do mesmo inquérito, em que o documentador insiste em obter a informação. Não se trata de um tópico, mas de um exemplo que é solicitado ao informante. A atenuação é feita, mais uma vez, por meio do emprego do futuro do pretérito. Note que a informação pedida não é relevante do ponto de vista do conteúdo. O que justifica a insistência é muito mais o fato de que, nas entrevistas do

NURC/SP, o papel do documentador é fazer o informante falar. Como este último não parece muito à vontade para reproduzir os sons usados no trato com os cavalos – observe-se que, na sequência, só em sua quarta intervenção, o informante dá o exemplo pedido – o documentador precisa ter tato para obter o resultado desejado. Eis a passagem:

(48) Doc. o cavaleiro ele tem algum:: jeito de falar com o cavalo  
pra ele sair... por exemplo... ou pra parar?

Inf. não usa-se... co/... costuma-se mesmo fazer  
alguns sons assim mas

Doc. por exemplo?

Inf. mas são sons:: eu não sei se teria um som específico

Doc. o senhor **faria** algum?

Inf. eu costumo ir falando alto mas i/ isso é uma maneira  
própria só não tem nada a ver com::

Doc. ahn ahn

Inf. é às vezes faz assim... tchu tchu tchu tchu tchu tchu  
tchu tchu ... isso mui/ muitos no interior fazem assim...  
tchu tchu tchu tchu tchu tchu... ou então ô::... ô::...  
sons assim (NURC/SP, 18, L. 820-833)

Há casos em que o tópico é explicitamente recusado pelo informante o que leva o documentador a utilizar alguma estratégia para obter a resposta, fazendo com que o informante continue seu depoimento. É o que podemos observar no exemplo (49):

(49) Doc. eu gostaria que a senhora... digamos o seguinte... que  
eu desconhecesse... a senhora disse que existe missa né?...  
digamos que eu desconhecesse... o assunto...o que é  
uma missa? ((longa pausa))

Inf. bem ... a missa... eu... acho melhor não descrever...

Doc. não eu eu não quero os detalhes... **digamos**... não...  
ahn... por acaso... então... por perguntas... quem é que  
realiza uma missa? (NURC/SP, 242, L. 536- 557)

A reformulação da pergunta é, nesse caso, uma estratégia argumentativa para o alcance de um objetivo maior que é o da continuidade do

subtópico e, conseqüentemente, da entrevista. Mas é preciso considerar que essa reformulação, feita de modo atenuado, revela também uma preocupação do documentador em preservar a face da entrevistada ao lhe propor um outro meio de abordar o tema proposto. O recurso linguístico que reforça essa atenuação é a forma de um verbo declarativo – em destaque – marcador de atenuação que sinaliza planejamento verbal ao mesmo tempo em que “modifica a força” da asserção e “atenua sua impositividade” (Rosa,1992: 49).

Em (50), a sequência de intervenções dos participantes da interação nos mostra que o documentador resolve retomar um tópico proposto na abertura da entrevista: cinema. Como a informante já havia declarado, desde sua primeira resposta, que não tem assistido a filmes com grande frequência, esse tópico estaria implicitamente recusado, já que a interlocutora não teria muito o que dizer sobre o assunto. Esse é o fato que justifica o fato do documentador ao retomar esse tópico. Na transcrição do exemplo destacamos, em negrito, as formas linguísticas de manifestação de cortesia e, em itálico, os enunciados que cumprem essa mesma função:

(50) Doc. escuta Dona I. passando assim mais agora para o campo de filme... eu **queria saber** qual o tipo de:: o que mais chama a atenção da senhora no que diz respeito a cinema? não é? eu sei que a senhora já:: *a senhora já disse que não gosta de drama gosta de comédia*

Inf. comédia

Doc. *porque de drama já chega a vida tá? ((risos)) então::...* agora eu **gostaria de saber** que tipo de filme além da comédia quando a senhora quer assistir alguma coisa mais séria se É que a senhora às vezes gosta de assistir alguma coisa com mais conteúdo mais séria que não seja comédia e tal eu **gostaria de saber** que tipo de filme a senhora mais aprecia... tá? e:: o que mais... chama a atenção da senhora para ir ao cinema quando a senhora vai *que a senhora disse que vai pouc/ vai poucas vezes ao cinema*

Inf. é

Doc. né?...

Inf. É

Doc. então eu **gostaria de saber** quando a senhora vai ao cinema... o que que precisa conter o cinema para leVAR a senhora até ele? (NURC/SP, 235, L. 298-319)

Esse é um dos turnos mais longos do documentador em todos os inquéritos analisados. Nessa sequência, as intervenções da informante apenas sinalizam que esta se mantém atenta à fala de seu interlocutor. As formas verbais do pretérito imperfeito e do futuro do pretérito do indicativo contribuem para afastar a ameaça. Já os enunciados, em itálico, revelam que o documentador está atento à fala da entrevistada e acolhe seu ponto de vista. O primeiro deles (“a senhora já disse que não gosta de drama gosta de comédia”) e também o terceiro (“a senhora disse que vai pouc/ vai poucas vezes ao cinema”) são apenas referências ao que a informante já havia dito em outro momento, mas o segundo é a reprodução de uma frase feita empregada pela entrevistada (“porque de drama já chega a vida”). A repetição de tais enunciados pelo documentador pode, até mesmo, representar uma valorização da face da entrevistada.

Mais uma vez, o objetivo do documentador é alcançar a meta de realizar a entrevista satisfatoriamente, abordando todos os temas previstos no projeto. Mas há que se considerar que se o contrato interacional impõe a necessidade da pergunta, o documentador emprega recursos de cortesia para atenuar essa imposição. Assim, por um lado, afasta o ato ameaçador que consiste em deixar a entrevistada em uma situação delicada, na medida em que poderá não ter muito o que falar sobre o tema proposto e, por outro, demonstra consideração por seus interesses e ponto de vista.

Os exemplos a seguir ilustram as duas únicas ocorrências de pedido de desculpas em todas as entrevistas. O ato decorre do fato de o documentador reconhecer que a dificuldade da entrevistada em compreender as perguntas e dar as respostas satisfatórias provém de um erro do primeiro. Desse modo, para reparar um dano à face de sua interlocutora, o documentador dirige-lhe o pedido. As sequências são as seguintes:

- (51) Doc. como é que você classificaria? Quem seria essas pessoas ::... sem escolaridade? Como é que você chamaria?
- Inf. ... olha eu acho que as pessoas... sem a sem a escolaridade... como eu chamaria as.. daria um nome (assim)
- Doc. e que profissões? Que profissões elas exercem? **desculpe a pergunta foi mal feita** que profissões exercem essas pessoas? (NURC/SP, 251, L. 117- 125)
- (52) Doc. escuta M. numa:: casa de família... por exemplo... que profissionais não liberais poderiam trabalhar?
- Inf. na casa de família?
- Doc. é
- Inf. professor... profissionais liberais poderiam
- Doc. não liberais
- Inf. não liberais?
- Doc. não escolarizados **desculpe...** que profissionais não não... (é o que eu faço)... (profissionais) não escolarizados poderiam trabalhar?
- Inf. numa casa de família?
- Doc. isso (NURC/SP, 251, L. 466-477)

Ao pedir desculpas, o documentador reconhece que a má formulação da pergunta, além de causar transtornos ao desenvolvimento da interação, traz dificuldades de compreensão para a entrevistada, onerando, uma vez mais, uma interlocutora que se dispõe a dar sua contribuição gratuitamente. Ao assumir o próprio erro, o documentador ameaça a própria face positiva (Brown e Levinson, 1987). A entrega da própria face, entretanto, de acordo com Hilgert (2008), constitui perda para o locutor apenas em primeira instância. Para o autor é preciso lembrar que a assunção do próprio erro é uma atitude valorizada socialmente. Assim, admitir o próprio erro e fazer um pedido de desculpas é um ato que traz benefícios ao próprio locutor.

### 3.2.3.2. Alguns casos de valorização da face do informante

Embora, em nosso estudo, não tenhamos realizado uma análise quantitativa das manifestações de preservação e de valorização da face nas entrevistas examinadas, a leitura das transcrições desses textos permite afirmar que os procedimentos do segundo tipo são mais raros. Esse fator decorre, muito provavelmente, da fraca tensão dialógica presente nesses eventos discursivos, bem como do distanciamento entre os interlocutores. O grau de formalidade dessas interações também contribui para a existência desses procedimentos em um número menor.

Com efeito, para Albelda Marco (2004), as conversações espontâneas<sup>19</sup> tendem a apresentar um maior número de manifestações de cortesia positiva do que encontros institucionais como a entrevista sociolinguística. Brown e Levinson (1987), por sua vez, consideram que as manifestações de estratégias de cortesia positiva aproximam-se, consideravelmente, da linguagem própria da intimidade, sendo que dela se distingue especialmente pelo exagero. Kerbrat-Orecchioni (2006) também salienta o fato de que apreciações positivas sobre o interlocutor costumam ser expressas por meio de superlativos (*mil vezes obrigado!; seu bolo está absolutamente maravilhoso!*). Não seria difícil admitir que tais ocorrências são muito mais frequentes nas conversações espontâneas do que em interações como as que analisamos.

Brown e Levinson (1987) admitem, ainda, que o uso de estratégias de cortesia positiva pode possibilitar a aproximação entre estranhos, na medida em que o locutor expressa o desejo de satisfazer a face positiva de seu interlocutor, buscando o consenso, a cooperação. Nesse sentido, vale ressaltar que, na maioria das entrevistas do NURC/SP, com o desenvolvimento do diálogo, percebe-se uma relativa descontração entre informante e

---

<sup>19</sup> Conforme já mencionamos, no segundo capítulo, o estudo dessa autora compara entrevistas sociolinguísticas e conversações espontâneas no espanhol peninsular.

documentador, o que se revela por meio de algumas brincadeiras ou, ainda, de raras construções cooperativas.

Destacamos, neste item, alguns dos poucos exemplos em que a intervenção do documentador poderia ser tomada como uma manifestação de valorização da face dos entrevistados:

(53) Doc. **o senhor está lidando com gente ignorante de cidade...**

o senhor falou que enxada é diferente do enxadão por  
quê (NURC/SP, 18, L. 90-92)

Em (53), a cortesia do documentador consiste em valorizar um conhecimento do informante. Mas é preciso assinalar que essa valorização é feita de um modo enviesado. Assim, o locutor deprecia a “gente ignorante de cidade” que desconhece a diferença entre dois instrumentos de trabalho utilizados no campo. É pela oposição entre aquele que não conhece, o que inclui o documentador e também a audiência, e aquele que detém um determinado saber técnico, que o documentador manifesta apreciação pelo informante, valorizando sua face positiva.

No exemplo a seguir, o documentador faz uma oferta à informante, o que, para Brown e Levinson (1987) constituiria um FTA puro, mas, nesse contexto, revela-se como manifestação de cortesia positiva:

(54) Doc. você poderia nos dizer... éh que profissões liberais existem  
no Brasil?

Inf. ...liberais?... bom... deixa eu pensar nas profissões

Doc. **pode tomar um cafezinho viu? ((risos))**

Inf. está bom... ((barulho da xícara no pires)) um pintor...

(NURC/SP, 251, L. 266-269)

A sequência transcrita, e também algumas passagens anteriores da entrevista, nos mostram que a informante parece tensa, hesitante e, em alguns momentos, precisa de tempo para formular suas respostas. Ao fazer a oferta que é seguida de risos, o documentador intenta diminuir a tensão da entrevistada na tentativa de promover o bom desenvolvimento da interação.

Note que a oferta é aceita e o diálogo continua. Mas poderíamos, ainda, conceber essa oferta como uma manifestação explícita da preocupação do documentador em fazer com que sua interlocutora se sinta bem e à vontade durante a interação. Nesse sentido, a atitude do entrevistador constituiria uma manifestação de cortesia positiva.

Em (55) e (56), transcritos a seguir, identificamos como atos corteses o fato de o documentador concordar com a informante ou cooperar na construção de sua fala:

(55) Inf. conter eu acho que ooo... como é que eu vou dizer o que::... sei lá... o que mais a peça nos chama a atenção é o o o::... o enredo da peça ah ahn os artistas bons porque às vezes né? eu tenho assistido várias peças que eu tenho gostado mas... eu acho que assisti::... você sabe que eu não guardo nome mas eu assis/ eu

Doc. **não o nome da peça não importa**

Inf. não

Doc. não

Inf. mas eu acho que o teatro hoje em dia está:: está indo para um caminho eh tão TANTo palavrão tanta... **((risos))**... é um negócio né? fala a verdade **((risos))** eu tenho assistido umas PEÇas eu assisti u::ma com a:: aquela artista magrinha de televisão aquela moreninha que é bailarina também... eh

Doc. **Marília Pêra**

Inf. Ma/ é... também não lembro o nome da peça mas me parece que era ... *Um grito num::*

Doc. **parado no ar...**

Inf. ach/ não não foi essa... gostei muito... dois artistas só mas a peça valeu viu? também palavrões...

Doc. **uhn:: eu já sei**

Inf. gostei muito de *Hair*...Á achei fabuloso... cenário de *Hair* uma m:: Maravilha faz tempo que eu assisti logo que começou eu fui... achei um cenário uma coisa ah Ótima de:: antes de *Hair* eu assisti um outro uma outra peça na Aliança Francesa... bom também não recordo o nome mas foi uma peça muito comentada... eu acho que foi até nós

lá no Rio na Praia Vermelha tem um restaurante com o nome... também não lembro o nome ( )

Doc. **Roda Viva** (NURC/SP, 251, L. 36-67)

(56) Inf. bom um bom artista é o que desempenha o papel na peça de acordo com o que ele está:: está fazendo:: eu acho que o que está::... o papel que ele está desempenhando... ah::... que eles éh éh a gente percebe que que realmente ele está trabalhando bem::... sei lá::... não sei::... tem tantos bons artistas a última peça foi com aquelas aquela aquela artista famosa como é o nome dela?... que apareceu que ganhou prêmio... eu não lembro o nome dela agora uma loira...

Doc. **eu acho que foi Casa de bonecas não**

Inf. foi... com quem foi *Casa de bonecas*?...(NURC/SP, 251, L. 76-86)

Note que, ao finalizar sua intervenção, em (55) a informante lembra ao documentador sua dificuldade para guardar os nomes das peças às quais assiste, bem como dos artistas que nelas atuam. Como se pode depreender da passagem transcrita essa possível falha da entrevistada já tinha sido mencionada por ela anteriormente. O documentador, por sua vez, intervém tentando minimizar a importância desses esquecimentos, o que demonstra respeito por uma idiossincrasia da falante. Em seguida, passa a colaborar na construção das falas da informante, o que ocorre também em (56). Observe-se, ainda, que, em (55) há uma concordância com o ponto de vista da informante que, implicitamente, reprova o emprego de palavrões em uma das peças a que assistiu. Essa concordância se evidencia no comentário em destaque (uhn:: já sei).

Destacamos agora uma passagem em que, na intervenção do documentador, há primeiro um comentário sobre a fala anterior da entrevistada, seguido de risos e superposição de vozes, o que revela um certo clima de descontração entre os interlocutores, para só depois se fazer a pergunta:

(57) Doc. **uhn::... acho que eu vou na sua casa comer lá ((risos e superposição de vozes))...** e há alguma bebida especial pra acompanhar esses PRATos (NURC/SP, 235, L. 257-259)

No turno que precede essa fala do documentador, a informante explica como se prepara uma lasanha e em passagens anteriores, como o tema da entrevista é alimentação, já havia dado a receita de uma feijoada. O comentário do documentador pode ser entendido como um ato de valorização da face da interlocutora, na medida em que manifestar o desejo de experimentar pratos preparados pela informante é um modo de valorizar suas ações, de dirigir-lhe um elogio, ainda que de modo indireto, pois quem sabe ensinar como se preparam determinados alimentos deve saber prepará-los bem.

Em (58), a cortesia do documentador consiste em concordar com uma pressuposição que a informante faz sobre seu gosto pessoal:

(58) Inf. aí como sobremesa então... seria mais fácil comprar umas frutas um:: doce em conSER::va... porque com certeza vocês gostam de:: pêssego em calda né? claro... (então) ((riu))... e no final um cafezinho né?...

Doc. uhn uhn::

Inf. ou vocês não gostam do café?

Doc. **gostamos... somos bem brasileiras ((risos))...**

(NURC/SP, 235, L. 380-386)

Na passagem transcrita, percebemos que a informante figura a hipótese de ter de oferecer aos documentadores uma sobremesa e um café, o que é feito em resposta a uma pergunta do entrevistador sobre o que ela serviria em um almoço simples. O diálogo é, relativamente, descontraído. Observem-se, a esse respeito, os risos dos interlocutores. Em tom de brincadeira, a informante faz duas pressuposições sobre o gosto dos documentadores: primeiramente, em relação à sobremesa e, depois, ao café. Ao concordar com essas pressuposições, o documentador manifesta uma cortesia positiva, na medida em que confirma um gosto, um hábito, partilhado não só pelos interlocutores, mas também por todos os brasileiros.

A análise das intervenções do documentador, seja no emprego das formas de tratamento, na pergunta de abertura ou naquelas que se fazem no curso do diálogo, nos mostra que, em virtude da natureza dos eventos

analisados, nos quais predomina “um contrato de colaboração mútua” previamente estabelecido entre os interlocutores, mantém-se, nessas entrevistas “uma cortesia definida como princípio da interação, uma cortesia constitutiva do diálogo em curso” (Hilgert, 2008: 141). Com isso queremos assinalar que, mesmo naquelas intervenções em que não constatamos a presença de recursos linguísticos de manifestações corteses, há um predomínio do princípio de cortesia, aqui entendido como a norma nas interações sociais. Os diálogos entre documentador e informante são, portanto, interações que retratam essa norma.

### **3.3. Cortesia nas intervenções do informante e o papel do falante culto**

Dissemos que do ponto de vista da dimensão vertical das relações interpessoais, o documentador assume uma posição inferior em relação ao informante durante as interações analisadas. Na dimensão horizontal, por sua vez, prevalece a distância entre os interlocutores. Consideramos que tais aspectos, que derivam de fatores como os objetivos do evento comunicativo em questão, o contexto interacional e os papéis sociais desempenhados pelos interlocutores, determinam, em boa medida, muitas das manifestações corteses do documentador.

Entretanto, sendo as entrevistas do NURC/SP interações corteses por princípio, é de se supor que não só as perguntas do documentador manifestem recursos linguísticos de cortesia, mas que também as intervenções do informante estejam revestidas desses mesmos recursos. Se, por um lado, a relação hierárquica entre documentador e informante, bem como a distância entre esses interlocutores tiveram influência sobre o comportamento do primeiro quanto à manifestação de recursos de cortesia, por outro, o próprio papel de falante culto desempenhado pelo segundo pode ter sido determinante

para que esse locutor também se apresentasse a seus interlocutores (documentador e audiência) como um indivíduo cortês.

Antes de tudo, é preciso ressaltar que a definição de falante culto não é tarefa simples. Por essa razão, consideramos com Preti (1999: 25) não só “a relatividade da classificação de dialetos sociais e registros”, mas também a própria definição de falante culto. No âmbito desta pesquisa e tomando por base alguns estudos sobre os inquiridos do NURC/SP, teceremos apenas algumas considerações a respeito desse falante.

Em primeiro lugar, o falante culto, em virtude de sua competência linguística, varia a linguagem de acordo com as necessidades de interação (Cf. Preti, 1999: 22). Em segundo, esse falante apresenta, em seus diálogos, certas marcas (estruturas sintáticas, escolhas lexicais) decorrentes de um conhecimento linguístico adquirido em virtude de sua formação escolar, mas também incorpora elementos linguísticos (gírias, expressões populares e até mesmo certas regências e concordâncias condenadas pelos gramáticos) próprios do falante comum (Cf. Preti, 1999: 27-33). Em terceiro, nas gravações do NURC/SP, os falantes constroem uma imagem da norma culta, o que se evidencia por meio de estratégias conversacionais (Barros, 1999), do emprego da metalinguagem e, até mesmo, por meio de alguns “tópicos e subtópicos relacionados à emergência textual e discursiva do imaginário configurador dessa norma” (Brait, 1999: 58). Finalmente, nos inquiridos do projeto, essas imagens revelam um falante consciente da existência de normas que regulam o funcionamento da conversação e da língua em si, bem como de seu papel social de falante de prestígio (Barros, 1999).

A respeito do papel de falante culto e de sua relação com a presença de recursos linguísticos de cortesia nas intervenções do informante é importante lembrar dois aspectos fundamentais. O primeiro deles refere-se ao fato de que todos os informantes que participaram das gravações tomaram ciência dos objetivos do projeto quanto ao registro e estudo da norma linguística urbana culta. Assim, é possível dizer que esses locutores, conscientes de sua

condição de usuários da norma de maior prestígio social, procuram confirmar seu papel social de referendar essa norma (Cf. Barros, 1999: 43).

O segundo aspecto a que nos referimos liga-se ao fato de que todos os falantes têm “uma atitude social perante a língua”, ou seja, “possuem a noção de existência de um padrão teórico ideal, do que julgam ser uma linguagem superior” (Preti, 2004: 19). Essa atitude perante a língua implica a existência de uma norma subjetiva (“a ideal e hipotética linguagem culta”). Assim, os participantes do projeto NURC/SP, em seus depoimentos, julgam empregar essa linguagem superior.

Alguns exemplos poderiam ilustrar algumas dessas considerações, em especial, aquelas a respeito da consciência que têm os falantes cultos de seu papel social. No inquérito 18, cujo tema se relaciona a aspectos da vida no campo, o informante revela, pelo menos no nível lexical, o domínio de outra variedade linguística além da culta. Além disso, esse falante mostra-se competente para traduzir essa variedade para seus interlocutores (documentador e audiência). As expressões metalinguísticas, abundantes no diálogo como um todo, revelam que a atenção do informante volta-se não só para a informação que precisa fornecer ao interlocutor, mas também para a elaboração de seu próprio discurso e centra-se na adequação vocabular (Cf. Brait, 1999: 75.). Observemos o trecho a seguir:

- (59) Doc. uhn uhn... como é que se tira leite?... essa operação  
tem um determinado nome?  
Inf. oh:: **tem uma palavra vamos  
dizer...eh:: literária pra dizer ordenha do gado...** mas isso é uma palavra  
que não se usa  
Doc. ah não se usa?  
Inf. não não se usa  
Doc. assim  
Inf. **u/ usa-se entre pessoas muito cultas... mas normalmente  
ninguém diz por exemplo para o administrador da  
fazenda... ah “como que está a ordenha do gado”**  
Doc. uhn uhn  
Inf. **nunca se fala... e:: mesmo tirar leite... quando muito**

**até::... uma substan-tivação... da palavra vamos dizer...  
tiração de leite (NURC/SP, 18, L. 519-533)**

Notamos que o documentador, em sua intervenção, dirige duas perguntas ao informante, como se tira o leite e como se nomeia esse processo. O informante opta por responder, em primeiro lugar, a segunda, embora, mais adiante, explique detalhadamente como se processa uma ordenha. Assim, ao discorrer sobre o segundo tópico, exhibe um saber linguístico que inclui não só o conhecimento de um vocábulo em particular, mas também a adequação do termo a diferentes situações comunicativas, bem como o conhecimento do fato de que certos grupos dominam um determinado vocabulário enquanto outros não. Muitos outros exemplos poderiam ser extraídos desse inquérito, mas, por uma questão de economia, vejamos apenas mais um trecho extraído, agora, do inquérito 251:

(60) Inf. os biologistas... os biologistas os den::/ bom  
dentistas... o que mais::? **Os fosno/ fonodió/  
audiólogos – aliás essa palavra eu tenho uma dificuldade  
louca pra falar ((risos)) ... já é um termo pra:: pesquisa**  
--... ((risos)) e::... bom mas tem tantos né? (NURC/SP, 251, L. 371-375)

No segmento transcrito, uma pronúncia incorreta e duas tentativas fracassadas de correção levam a informante a admitir sua dificuldade em pronunciar o termo. A confissão, que representa a entrega da face da informante, revela o reconhecimento de que tal erro não condiz com o papel de falante culta que a locutora desempenha no diálogo. Uma evidência disso é o comentário da entrevistada que manifesta a pressuposição de que seu erro possa constituir-se em um dado relevante para a pesquisa da norma culta. Tal pressuposição denota, ainda, uma idéia oriunda do senso comum: a de que os estudiosos da língua estão sempre à procura dos erros cometidos pelos falantes.

Feitas essas breves considerações acerca dos traços que caracterizam os falantes cultos, precisamos, ainda, estabelecer mais uma relação entre esses traços e a manifestação de cortesia nas interações analisadas. Para

Villaça e Bentes (2008: 24), a noção de “falar bem” implica não só o domínio da variedade culta, mas também “a exibição de uma competência comunicativa” no que se refere “ao domínio da linguagem mais apropriada para contextos mais formais de produção da linguagem.” Assim, “falar bem” implica, ainda, a difícil tarefa de lançar-se no “empreendimento complicado em qualquer língua que é o de ser polido [cortês]”.

Essas mesmas autoras (2008: 24), considerando, ainda, a existência de uma relação histórica entre as noções de cortesia e “boa educação”, traço que também se pode atribuir ao falante culto, acrescentam que “os sentidos da expressão *boa educação* podem estar relacionados, quando se trata de práticas de linguagem, tanto ao domínio da variedade culta, quanto ao domínio das regras de *polidez* e de *cortesia*<sup>20</sup>” (grifos das autoras). Portanto, desempenhar o papel de falante culto pressupõe apresentar-se diante do outro com um discurso cortês.

Nas interações analisadas, poderíamos considerar, ainda, que a própria hierarquia, que confere ao informante uma posição superior e ao documentador, a inferior, seria responsável pela presença de procedimentos de preservação da face do próprio locutor, bem como dos atos de cortesia nas intervenções do informante. A esse respeito, recorreremos, mais uma vez, a ideias de Villaça e Bentes (2008: 19-20) para quem a cortesia pode constituir um fenômeno propício à observação da distinção sociolinguística. Para essas autoras

a cortesia verbal encontra-se primeiramente relacionada a um modo ‘refinado’ de fala associado a rituais nos quais a demonstração da existência de uma hierarquia social é fundamental. Em segundo lugar, além de propiciar uma imagem de refinamento para o locutor, conferindo-lhe uma determinada posição de superioridade sociocultural (a posição de uma pessoa cortês, distinta), a cortesia linguística também pode ser uma ‘exibição de afeto e/ ou de gentileza’ por parte do locutor que, em determinados rituais de linguagem, procura mostrar respeito por uma suposta delicadeza emocional do interlocutor e, ao mesmo tempo, o seu próprio conhecimento, sensibilidade pragmática e refinamento.

---

<sup>20</sup> Queremos lembrar, mais uma vez, que essas autoras fazem distinção entre os termos polidez e cortesia.

A exibição de um discurso cortês por parte do informante, portanto, liga-se não só a seu papel social de falante culto, mas também à posição superior que esse falante ocupa na relação interpessoal.

De modo geral, a cortesia do informante se revela, nas entrevistas do NURC/SP, pelo respeito às regras gerais do contrato conversacional, nos termos de Fraser e Fraser e Nolen (*apud* Vilaça e Bentes, 2008) pela construção de um discurso não impositivo, o que se manifesta, muitas vezes, por meio da atenuação de críticas ou pelo caráter moderado das opiniões emitidas. Há, ainda, raras tentativas de envolver o documentador no que se poderia chamar de um diálogo verdadeiro. Em alguns dos poucos casos de problemas de compreensão, o informante assume para si a dificuldade de entendimento, entregando sua face e preservando a do interlocutor. Finalmente, poderíamos considerar o respeito às leis de modéstia como um aspecto ligado à cortesia e presente no discurso do informante.

Diante do quadro descrito no parágrafo anterior, é possível afirmar que, nas intervenções do informante ocorre, de maneira acentuada, uma preocupação com a preservação da face do próprio locutor, fato que não constitui cortesia propriamente dita, pois só se pode ser cortês em relação ao outro. Entretanto, acreditamos que ao preservar a própria face, o informante constrói para si a imagem social de um falante moderado, que não deseja “expor a agressividade ou a excessiva aproximação das relações interacionais” (Barros, 1999: 45). Traços que, segundo a autora citada, caracterizam a conversação culta.

Poderíamos acrescentar, ainda, que para Galembeck (2008: 343), o uso de alguns procedimentos de preservação da face revela a “intenção explícita” de corrigir a imagem de uma pessoa impositiva. Nesse sentido, “com esses procedimentos, o locutor busca possibilitar uma avaliação positiva de si mesmo, e é competente para conduzir a interação de forma serena e amistosa.” A preservação da face do locutor, nas entrevistas analisadas, contribui, portanto, para o bom desenvolvimento e êxito dessas interações,

bem como para o equilíbrio dos desejos de face dos participantes dessas interações.

Tendo em vista essas considerações, poderíamos acrescentar que o uso de certos procedimentos de preservação da face do locutor pode provocar, no discurso do informante, um efeito de cortesia. Por essa razão, muitas das manifestações que concebemos como cortesias revelam também o cuidado do locutor com o resguardo da própria face.

### **3.3.1. As intervenções cortesias do informante**

Já afirmamos que, nas entrevistas do NURC/SP, a cortesia funciona como um princípio da interação, o que significa que a cortesia preside todas as intervenções dos interlocutores, mesmo quando não se manifesta linguisticamente. Nas intervenções do informante, ela se revela, sobretudo, por meio da obediência às regras do contrato conversacional. Nesse sentido, esse locutor se mantém atento às obrigações derivadas de seu papel conversacional, o que contribui para garantir o sucesso da interação.

De modo geral, o informante está disposto a responder às perguntas que lhe são dirigidas, podendo, inclusive, demonstrar certo entusiasmo por elas, especialmente no início da interação. Há situações, entretanto, em que o tópico sugerido pela pergunta não pode ser desenvolvido. Nesses casos, geralmente, o entrevistado confessa não dominar certos aspectos do tema proposto. Por vezes, procura compensar sua possível falha discorrendo sobre outros aspectos relacionados ao tema, por outras apenas se justifica, mas a uma pergunta do documentador sempre segue uma resposta do informante.

As críticas em geral, quando ocorrem, são atenuadas, na maioria das vezes, a não ser nos poucos casos em que o informante aborda os chamados temas seguros (Brown e Levinson, 1987). Os casos de incompreensão da

pergunta são denunciados com tato e, algumas vezes, ocorre também a entrega momentânea da face por parte do entrevistado, ou seja, ele traz para si a responsabilidade pelo não entendimento da fala do outro. Nos itens que se seguem, analisamos, separadamente, os exemplos que ilustram essas considerações mais gerais que acabamos de fazer.

### **3.3.1.1. Alguns casos de valorização da face: a cooperação e outros recursos**

Os exemplos analisados neste item ilustram situações em que o informante se mostra não só atento às obrigações derivadas de seu papel conversacional, mas também cooperativo. Assim, em alguns momentos, demonstra consideração pelos interesses de seu interlocutor, procurando aproximar-se dele e envolvê-lo no diálogo. Em outros, chega até mesmo a auxiliá-lo na condução do evento. Eis o primeiro exemplo extraído do início de uma interação:

(61) Inf. LEMbro **perfeitamente...** então **nós poderíamos**  
começar dizendo que::... eu ia pra fazenda na infância...  
em tempo de férias... a casa da fazenda ela era... uma  
casa antiga... tipo colonial brasileiro... janelas  
LARGas... (NURC/SP, 18, L. 5-10)

Essa intervenção do informante é a resposta à primeira pergunta do documentador que solicita uma descrição da casa da fazenda. A disposição do entrevistado se nota, primeiramente, pela elevação da voz, recurso prosódico que denota interesse pelo tema. Notamos também a presença do advérbio que modifica o verbo já expresso com ênfase. Em seguida, há uma tentativa de envolvimento do interlocutor por meio do emprego da primeira pessoa do plural, o que podemos considerar como uma das formas coletivas com valor de solidariedade, pois o entrevistado sinaliza a construção cooperativa que se processará no curso do diálogo.

Em (62), também retirado do início de uma das entrevistas, é a reprodução do verbo empregado na pergunta do documentador (...daria para você **contar** alguma coisa...) pelo informante que sinaliza a disposição desse locutor. Eis a sequência:

(62) Inf. **conto** sim não tem problema... ((tossiu)) não tem segredo ((risos))... (o) negócio é o seguinte... eu participei de um grupo de teatro... formado lá no:: Mackenzie... por alunos... éh::: alunos e alguns:: professores... (NURC/SP, 161, L. 5-9)

Vejamos, ainda, mais uma resposta inicial do informante, agora extraída do inquérito 137 para o qual não há transcrição da pergunta:

(63) Inf. então **vamos falar**... a respeito de São Paulo e das outras cidades que eu:: conheço porque:: já tive oportunidade de lá estar... evidentemente quando **a gente** pensa em São Paulo... e em fazer comparação... ah::... **devemos**... lembrar aquelas cidades onde **estivemos** anteriormente né? (NURC/SP, 137, L. 1-6)

Destacamos, mais uma vez o emprego da primeira pessoa do plural, e de sua variante oral “a gente”. Entretanto, apenas a primeira ocorrência pode ser tomada como uma forma coletiva de solidariedade, uma vez que inclui o documentador na fala do informante. As outras três ocorrências configuram o uso genérico e impessoal da primeira pessoa. De qualquer modo, esse emprego contribui para a construção de um discurso menos assertivo, o que favorece a construção da imagem social de um locutor menos impositivo e mais cortês.

Os dois trechos a seguir, extraídos do mesmo inquérito, revelam o informante atento à presença do documentador e, de certa forma, a seus interesses, na medida em que busca o diálogo com seu interlocutor, chegando até mesmo a lhe dirigir uma pergunta, embora, no primeiro caso, não lhe ceda o turno:

- (64) Inf. (...) Belo Horizonte que é  
 uma bela cidade mas completamente diferente de São Paulo  
**você é de Belo Horizonte não?** ((risos)) anh? ahn... é uma  
 cidade:: que foi estruturada em termos:: ahn paisagísticos  
 ou urbanísticos que:: destacam Belo Horizonte... no rol das  
 cidades onde eu tive oportunidade de estar (NURC/SP. 137, L. 29-34)
- (65) Inf. (...) **vocês já tiveram oportunidade de estar em Belo Horizonte não?...**  
**já?**  
 Doc. já  
 Inf. *você deu um risinho aí que pelo (visto) pelo visto*  
*você gosta muito de Belo Horizonte*  
 Doc. eu gosto  
 Inf. é  
 Doc. (muito) bonita ((risos))  
 Inf. Belo Horizonte:: é uma cidade atrativa uma cidade:: limpa  
 uma cidade... inclusive naquele centro de Belo Horizonte  
 onde a gente costuma estar MAIS quando vai a Belo  
 Horizonte dá uma sensação assim de largueza muito grande...  
 que São Paulo não apresenta muito porque São Paulo  
 cresceu desordenadamente (NURC/SP, 137, L. 45-58)

As perguntas dirigidas aos documentadores representam, certamente, uma tentativa de envolver o interlocutor no diálogo. Os trechos ocorrem nos primeiros minutos da gravação, o que nos leva a interpretá-los como índices da negociação entre interlocutores, inclusive da de seus papéis conversacionais, especialmente no caso do informante. Mas devemos considerar, ainda, o fato de que, ao tentar aproximar-se de seu interlocutor, o entrevistado o faz por meio da valorização dos interesses de um dos documentadores.

Assim sendo, com a primeira pergunta, o informante procura confirmar a origem do documentador. Como não há transcrição de turno atribuído ao segundo, podemos supor que a confirmação pode ter sido feita por meio de algum gesto. À segunda, dirigida aos dois documentadores, segue-se a confirmação verbalmente. Com essas duas intervenções o entrevistado procura levantar terreno em comum, no que tem êxito. Mais próximo de seu interlocutor e, tendo encontrado condições favoráveis ao diálogo, faz uma suposição sobre

seus interesses (sequência em *itálico*) para, em seguida, valorizar aquilo que o documentador também valoriza, o que se revela por meio do elogio dirigido a Belo Horizonte em comparação a São Paulo. Nesse sentido, poderíamos falar em cortesia positiva do informante em relação ao documentador.

Em (66), trecho extraído do inquérito 235, evidencia-se, mais uma vez, o interesse do informante pela proposta do documentador:

- (66) Doc. escuta e quais os componentes::... de uma feijoada?...  
você sabe?
- Inf. **vamos fazer uma linda feijoada você quer uma rece::ita?**
- Doc. Isso
- Inf. **o que você vai querer?** ((rindo; risos))
- Doc. (me dá) a receita completa ((risos))
- Inf. se bem que eu seja lá uma grande que eu não seja uma grande coisa em culinária hem? ((riu)) (você vai) ((riu))...  
você vai tentar fazer essa feijoada você vai::... dar alguma mancada por aí viu? ((risos)) bom em primeiro lugar você tem que ter o feijão preto né? (NURC/SP, 235, L. 175-186)

No trecho transcrito, os risos compartilhados podem evidenciar um clima de descontração. As perguntas que a informante dirige ao documentador ratificam essa evidência e, além disso, denotam uma certa proximidade entre os interlocutores e o interesse da informante em ser cooperativa na interação. Note que o documentador pergunta apenas sobre os componentes da feijoada, diante do que a informante dispõe-se a dar a receita do prato e de acordo com o desejo de seu interlocutor. Mas, a disposição da locutora pode pressupor seu conhecimento no campo da culinária e, até mesmo, uma oportunidade para vangloriar-se desse saber. Assim, atenta ao tabu que pesa sobre o autoelogio, a informante faz a ressalva de que dará a receita, mas seus conhecimentos a respeito do assunto são modestos. Desse modo, preserva a própria face, mas também a dos interlocutores.

Outro exemplo em que se evidencia a cooperação do informante em relação ao desenvolvimento da interação é o que transcrevemos a seguir:

- (67) Doc. ahn ahn... e... o leite... tirado o que se faz com ele?  
 Inf. **um bom a senhora havia perguntado como é que se tirava leite primeiro né?**  
 Doc. isso... isso... sabe?  
 Inf.. sei  
 Doc. ah então conte ((risos)) ( )sabe que é ótima (NURC/SP,18, L. 534-539)

Nesse caso, a cooperação do informante consiste em lembrar a documentadora sobre uma pergunta anterior que ainda não havia sido respondida. O ato poderia até representar uma ameaça à interlocutora, já que, em virtude de seu papel, cabe a ela dirigir a interação. Além disso, o ato representa uma correção. Entretanto, a reação positiva da documentadora revela que a atitude do informante é interpretada como colaboração e, nesse sentido, como uma cortesia, na medida em que auxilia a interlocutora na condução do diálogo.

Tal fato evidencia que a avaliação de um ato como cortês depende de sua interpretação como tal, num determinado contexto. Briz (2004: 73), ao estudar a atenuação de certos atos verbais como o pedido, por exemplo, afirma que a cortesia “só pode ser medida dialogicamente no contexto conversacional”. Ou seja, um ato verbal pode ser interpretado como cortês em virtude da reação do outro e em relação ao contexto interacional. É, em certa medida, nesse sentido, que interpretamos essa intervenção do informante como um ato de cortesia.

No inquérito 250, ocorre uma situação que, a princípio, pode ser interpretada como um dos poucos atos de cortesia positiva presentes nas intervenções do informante. Trata-se do trecho que se segue em que o informante avalia positivamente uma pergunta:

- (68) Doc. certo... quando um empregado professor ele sai por conta... por conta própria... quais os direitos que competem a ele?  
 Inf. bem... **eu eu devo dizer que ... ahn... o que vou declarar... é muito aleatório porque... como nós acabamos de ver... eu não sou um advogado militante...**

**e não sou consultor de firmas... mas::... hoje...**  
ah... existe o que se chama o Fundo de Garantia...  
Inf. (...) ANtes do Fundo  
de Garantia a questão é que se resolvia... nos termos  
daque::la ahn... dispensa que eu me referi... quando  
respondi à::... à pergunta anterior se não estou  
enganado... **foi até muito bom é/ éh... muito boa essa  
pergunta agora porque... ficou mais claro talvez agora...  
ficou mais clara a explicação** (NURC/SP, 250, L. 105- 135)

O final do trecho transcrito nos mostra o elogio e é, nesse sentido, que falamos em cortesia positiva. Entretanto, a análise do início da intervenção do informante pode nos levar a interpretar o elogio final como reparação a uma ameaça. A esse respeito, observe-se que o entrevistado inicia sua resposta com um “marcador prefaciador de rejeição” (em itálico) ou, mais especificamente, um “mas-prefácio” que realiza um anúncio metacomunicativo”, fazendo uma avaliação negativa da declaração vindoura (Rosa 1992: 78-79) (grifo da autora). O que caracteriza um “mas-prefácio” é o fato de esse marcador conter “expressões ou verbos declarativos associados à adversativa mas”. Os marcadores prefaciadores de rejeição desempenham a função de rejeitar, por antecipação, “possíveis reações desfavoráveis ao que é dito”. Desse modo, esses marcadores podem exercer um “controle sobre o comportamento verbal do interlocutor”.

Note que, no exemplo analisado, o locutor informante preserva a própria face, evidenciando o tipo de reação negativa que deseja evitar (sua declaração é aleatória e deve ser entendida como tal). O enunciado subsequente justifica essa avaliação negativa e sinaliza que a pergunta do documentador representa uma ameaça, pois se refere a um tema que o entrevistado julga não dominar muito bem. Além disso, a fala desse locutor denuncia o fato de que ele, anteriormente, já havia se manifestado quanto a sua competência profissional para responder a perguntas sobre o tema em questão. Ao denunciar uma possível falta de atenção do documentador, o informante acaba por ameaçá-lo. É, nesse sentido, que o elogio poderia configurar-se como um reparo.

### **3.3.1.2. Alguns casos de preservação da face: problemas de compreensão e outras dificuldades para responder à pergunta**

A cortesia do informante também se manifesta em algumas situações em que esse locutor assume para si a responsabilidade por encontrar certa dificuldade em responder satisfatoriamente à pergunta do documentador. Isso ocorre: 1) nos casos de incompreensão; 2) na formulação de respostas a algumas das perguntas que funcionam apenas como sugestão de tópico; 3) em situações nas quais o informante julga não estar preparado para discorrer sobre o assunto proposto.

Nessas três situações, pode ocorrer a entrega da face do entrevistado, na medida em que esse locutor reconhece que a ausência de resposta a qualquer pergunta do entrevistador representa uma falha que deve ser atribuída a si mesmo e não a seu interlocutor. Desse modo, a entrega da face, por parte do informante pode ser interpretada como uma manifestação de cortesia.

Não queremos, entretanto, afirmar que tal atitude seja conscientemente premeditada. O que nos leva a interpretar tal ato como cortês é o fato de o informante mostrar-se atento a seu papel na interação. Ou seja, como entrevistado, cabe a ele responder satisfatoriamente às perguntas que lhe são dirigidas. Outro aspecto relevante, nesses casos, diz respeito ao fato de que a entrega da face representa uma perda apenas momentânea. Assim, ao assumir as responsabilidades do papel conversacional que representa, o informante constrói para si uma imagem social que poderá ser positivamente avaliada por seus interlocutores (documentador e público).

As perguntas iniciais dos inquéritos 250 e 251 já transcritas no quadro 5, (p. 88) exemplificam bem a segunda situação. Nessas duas entrevistas, os documentadores formulam perguntas que apresentam o tema de modo muito

abrangente, o que acaba por trazer certa dificuldade aos informantes na formulação de suas respostas. Nos dois inquiridos, entretanto, os informantes esforçam-se para dar sua contribuição assumindo, em certa medida, a responsabilidade por essa dificuldade, pelo menos num primeiro momento. É o que nos mostram os exemplos que se seguem:

(69) Inf. (...)

((pigarreou))... – **não sei mais o que falar sobre isso.. que mais que eu poderia falar sobre... os ofícios?** --... agora o que nó/ o o:: o nosso exemplo na minha profissão de orientadora educacioNAL (NURC/SP, 251, L. 49-52)

(70) Inf. (...)

...agora

**o que mais que eu poderia dizer com referência a bancos e finanças?** bem o o dentro do do contexto capitalista em que nós vivemos o banco é... realmente um... instrumento... de... muita importância... nas:: atividades gerais de... de... de... de produção... (NURC/SP, 250, L.45-50)

Nos dois segmentos, vimos que os locutores, mesmo diante da dificuldade de continuar o diálogo, o que se evidencia nas perguntas que ambos dirigem a si mesmos, esforçam-se para manter o turno. Nesse sentido, sacrificam a própria face ao confessar que encontram dificuldade para desenvolver o tópico proposto para, em seguida, resgatá-la na medida em que a manutenção do turno, por mais algum tempo, representa respeito às regras do contrato conversacional previamente estabelecido. Ao mesmo tempo, os informantes preservam a face de seus interlocutores (os documentadores) tomando para si a responsabilidade por encontrar um meio de garantir o desenvolvimento da interação.

Entretanto, a situação não pode ser mantida por muito tempo, o que leva os informantes a ameaçarem a face dos documentadores. Ainda assim, há manifestação de cortesia nos dois casos, pois as ameaças são atenuadas. Observem-se os dois exemplos a seguir:

(71) Inf. (...) ... então:: eu  
acho que... to/ o::... deveria pintar em todos os  
setores da educaÇÃO... a valorização da profissão  
entendeu?... pra ver que TOdo mundo é necessário que é  
necessária e fazer aquilo que a pessoa... quer porque  
faz aquilo que... GOS::ta... com amor::... e com::  
desenvoltura sei lá... ((pigarreou)) **que mais que vocês  
queriam saber de profissão ((risos))** (NURC/SP, 251, L. 72-79)

(72) Inf. (...) ... **agora quem sabe se vocês PREcisando...  
melhor... ou melhor insistindo em algumas  
perguntas eu poderia dizer mais alguma coisa...**  
(NURC/SP, 250, L. 54-56)

Em (71), a atenuação da ameaça é feita por meio do emprego do pretérito imperfeito, recurso que produz o efeito de distanciamento do ato ameaçador, e reforçada pelos risos da informante. Em (72), o marcador *hedge* indicador de incerteza, bem como a sugestão apresentada em uma oração condicional, além do emprego do futuro do pretérito, são os recursos que atenuam a ameaça contida na intervenção do informante. Isso porque tais recursos minimizam o ato ameaçador provocado pela formulação de uma pergunta do entrevistado ao entrevistador. Há, nesse sentido, uma inversão dos papéis conversacionais, perigosa para o locutor e para o interlocutor. Note-se, a esse respeito, que se trata de uma pergunta indireta. Nos dois casos analisados, observamos também a preservação da face do próprio locutor.

A outra situação em que o informante encontra dificuldades para responder à pergunta proposta pelo documentador, conforme já assinalamos, liga-se aos problemas de compreensão. De acordo com Hilgert (2008: 127-128), esses problemas bem como “as atividades desencadeadas para sua solução são elementos constituintes do processo” interacional, podendo ser concebidos como “inerentes ao fazer enunciativo, definidores de sua natureza, particularmente em situações de interação face a face.” Para o autor, os problemas de compreensão podem ser desencadeados por fatores que incluem desde as condições específicas de elaboração do texto falado até o fato de a situação de diálogo dar-se entre duas pessoas diferentes.

De modo geral, nas entrevistas analisadas, ocorrem poucos problemas de compreensão. Em todos os casos, essas ocorrências são monitoradas com cortesia, embora alguns dos atos de fala destinados à realização desse monitoramento não sejam marcados por manifestações linguísticas de cortesia. Tem-se, então, o que Hilgert (2008: 143) denomina cortesia não marcada. O exemplo (74), a seguir, ilustra essa situação:

(73) Doc. e sem ser em relação aos trabalhadores?

Inf. **Como?** (NURC/SP, 250, L. 320-321)

O modo direto como o informante se dirige ao documentador, procurando apenas assegurar-se da compreensão da pergunta que lhe foi dirigida, nos mostra um caso de cortesia não marcada. Note que o locutor não emprega nenhum recurso para atenuar a ameaça à face de seu interlocutor. Mesmo assim, no contexto em que se realiza, o ato não é sentido como descortês. Já, nos casos a seguir, a denúncia de incompreensão, que ameaça a face positiva do documentador, é acrescida de algum recurso de cortesia:

(74) Doc. **qual a manifestação** que a senhora nota... ah::: por parte do público... depois de uma apresentação teatral?...

Inf. como **qual manifestação** você pergunta? (NURC/SP, 234, L.105-107)

(75) Doc. e:: não **acompanharia** nada junto dessa sopa? Você só tomaria a sopa?

Inf. como **acompanharia::?** (NURC/SP, 235, L. 520-523)

(76) Doc. M. quais os ramos da Medicina da Engenharia e da Advocacia... que você conhece?

Inf. ... **as espê/ as especializações?**

Doc. isso as especializações como é que elas se subdividem em cada uma delas?

Inf. ...bom a Engenharia... eu tenho mais assim...

contato com os engenheiros... tenho muitos engenheiros na família... (que) são eu...**não sei se eu entendi bem são você quer dizer assim os engenheiros civis?...**

Doc. isso (NURC/SP, 251, L. 181-190)

Em (74) e (75), a cortesia se manifesta por meio de construções ecoicas com as quais o locutor procura assegurar-se da compreensão da pergunta ao mesmo tempo em que acolhe o discurso de seu interlocutor. Em (76), temos um segmento em que a informante sugere uma espécie de complementação à pergunta do documentador que é imediatamente aceita. Na intervenção seguinte, a locutora inicia sua resposta, mas como ainda tem dúvida acerca de como deve responder, assume a responsabilidade pela incompreensão, embora modalize seu enunciado com um *hedge* indicador de incerteza (“não sei se”). Nos dois exemplos que se seguem, há manifestação de cortesia porque as informantes assumem a responsabilidade pela incompreensão da pergunta. Ocorre, portanto, a entrega da face dessas locutoras:

(77) Doc. uhn uhn... Dona I. como é que a senhora descreveria um cinema... com todos os elementos assim que compõem o cinema?

Inf. como você diz descrever um... um um filme?

Doc. não o cinema em si o local o cinema...

Inf. **eu não entendi a pergunta** (NURC/SP, 234, L. 530- 535)

(78) Doc. e o que que você costuma comer em cada uma dessas refeições?

Inf. **bem... eu não estou entendendo BEM** aonde você quer chegar com esse “o que você costuma COmer em cada uma dessas refeições” (NURC/SP, 235, L. 22-26)

Nos dois trechos transcritos, as informantes declaram não ter entendido a pergunta feita pelo documentador. Há, portanto, entrega da face, na medida em que a confissão de uma falha representa ameaça à face positiva do locutor. Em (77), a entrega da face só ocorre após uma primeira tentativa de esclarecimento sem êxito. Em (78), ao confessar incompreensão, a informante reproduz toda a pergunta de seu interlocutor, o que confere um tom até meio irônico ao enunciado. Nesse sentido, haveria ameaça à face do documentador. Entretanto, como vários turnos dessa informante são marcados por risos e brincadeiras, podemos interpretar esse modo de expressar-se como uma idiossincrasia da locutora. O que nos leva a considerar sua intervenção como

Nas entrevistas analisadas, todos os problemas de compreensão foram monitorados com cortesia e solucionados pelos interlocutores. Desse modo, todas as perguntas, a princípio, problemáticas foram respondidas, a fim de garantir o sucesso das interações.

Em outras situações, a pergunta do documentador, mesmo sem desencadear um problema de compreensão, não pode ser prontamente respondida pelo informante, tal como se espera numa situação de entrevista. Nesses casos, o entrevistado, por alguma razão, julga não estar preparado para dar a resposta desejada. Porém, consciente de seu papel conversacional e do fato de que a ausência da resposta representa ameaça para si e para seus interlocutores, o entrevistado justifica-se. É o que podemos observar no exemplo a seguir:

- (79) Doc. a senhora que viajou para outros países... inclusive Europa... a senhora percebe alguma coisa nesse sentido... as datas... oficiais ahn... segundo a religião ou ... seria assim mais... o Brasil?
- Inf. **essa pergunta eu não posso responder porque eu nunca me preocupei... de observar não é? eu... o o que eu observei... foi... naturalmente... isso bastante... o o interesse do povo PEla religião... por uma ou outra religião... isso eu tive muita oportunidade de ver em alguns países e achei interessante... quer dizer muito resPEI::to à... à... iGREja...a... e religião... mas... não... não fiz observação nenhuma sobre data... isto eu estou completamente por fora... (NIRC/SP, 242, L. 488-500)**

Em (79), a informante declara não deter uma informação específica solicitada na pergunta do documentador. Entretanto, para garantir sua contribuição, oferece outra informação relacionada ao tema proposto na pergunta. No exemplo a seguir, extraído de outro inquérito, encontramos a mesma situação: o informante procura compensar o fato de não poder dar a informação solicitada, substituindo-a por outra, o que garante a continuidade da entrevista. Eis o trecho:

- (80) Doc. tem um nome esse tipo de:: de... plantação de ( )?

Inf. **uhn::**  
**não me lembro viu?... não me lembro... agora... o::**  
**também houve uma época em que se costumava fazer...**  
**plantar árvores que:: encobrissem o café... então era o::**  
**chamado café coberto...** plantar por exemplo:...  
ingá... pra cobrir o café porque diziam que o café  
sombreado... era:... mais produtivo do que o não  
sombreado (NURC/SP, 18, L. 134-142)

No trecho transcrito, o nome a que a documentadora se refere em sua pergunta diz respeito à plantação de café no meio da qual se costumava cultivar também o milho. Como o informante não consegue atualizar esse conhecimento específico, compensa essa falha dando o nome de outro tipo de plantação de café. Desse modo, garante a continuidade da interação. Há, nesse mesmo inquérito, muitos outros exemplos que ilustram essa situação. Por uma questão de economia, apresentamos apenas esse.

Nos exemplos a seguir, as informantes declaram, mais uma vez, não poder responder à pergunta do documentador, nesses casos, porque não detém o conhecimento específico que é solicitado na pergunta. Em ambos, ocorre a entrega da face. Seguem-se os exemplos transcritos:

(81) Doc. você sabe do quê que é feita a alimentação  
macrobiótica?

Inf. **ah não sei...** suponho que seja vegetal né?...**mas::...**  
**SINceramente não sei viu?...** porque tem muita coisa  
de:: de:: macrobiótica... pelo menos que eu tenho  
visto em supermercado né? que é a base de soja...  
**mas não sei viu?... não posso lhe dizer... sinto**  
**muito mas não vou chegar aonde você quer ((risos))**  
**com essa resposta ((riu))** (NURC/SP, 235, L. 474-482)

(82) Doc. uhn uhn... éh:: dentro de um jornal que profissionais  
que você conhece que trabalham?

Inf. **olha...está aí um negócio que eu não sei direito**  
**((risos))** além do jornalista o diretor do jornal...  
tem acho que de ter o tipógrafo **eu não sei se... se**  
**se ele deve ser né?... olha... eu não conheço realmente...**

(que) o jornalista o que escreve o que o red/ o que reDlge  
né?... aquele (que)... depois aquele que.. passa no:....  
o jornal no Rolo **não sei se é assim que fala eu não sei  
o nome dele ((risos))... não sei se eles têm rolo (ou)  
impressor se lá... não conheço direito mesmo o  
jornal não conheço nada quase... não eu não sei mais  
sobre o jornal (não sei)** (NURC/SP, 251, L. 412-424)

O início de cada uma das intervenções atribuídas às informantes, nas transcrições anteriores, contém a declaração de um não saber, o que, numa situação de entrevista, representa a entrega da face das locutoras. Conscientes de seu papel, as informantes mantêm o turno por algum tempo, desculpando-se ou explicitando seus poucos conhecimentos relacionados ao assunto. Em (81), a informante assume mais diretamente esse não saber e encerra seu turno com um pedido de desculpas e uma brincadeira. Já, em (82), a locutora, preocupada em dar sua contribuição e em preservar a própria face, modaliza sua primeira declaração (...eu não sei **direito**) para só, mais adiante, admitir que realmente não domina o assunto. Mesmo assim, insiste em responder a pergunta, construindo um enunciado cheio de hesitações. De qualquer modo, o que acaba por acontecer é a entrega da face dessa locutora.

Contudo, é preciso considerar o fato de que ambas respeitam as regras do contrato conversacional. O fato de admitirem não poder responder a uma determinada pergunta abre a possibilidade para que o documentador solicite outra informação e, com isso, mantenha a continuidade do diálogo. Além disso, as informantes, em nenhum momento questionam o tema que lhes é proposto por seu interlocutor. É nesse sentido que podemos falar em manifestação de cortesia. Vale ressaltar, ainda, que, em todos os casos como os exemplificados acima, o documentador apresenta ao informante um outro tópico, conforme já o demonstramos na primeira parte desta análise. É esse jogo sutil e delicado observado em praticamente todas as intervenções dos interlocutores que confirma a ideia de que, nesses diálogos, a cortesia predomina como princípio da interação.

### 3.3.1.3. A atenuação de críticas e pequenas discordâncias

A atenuação, conforme vimos demonstrando ao longo desta pesquisa, consiste em um importante recurso de manifestação de cortesia negativa, ou seja, diante da necessidade de ameaçar a face de nosso interlocutor, tendemos a diminuir a força do ato danoso ao desenvolvimento da interação por meio de um procedimento linguístico atenuador. Neste item, analisaremos a atenuação de algumas críticas feitas pelos informantes, sejam aquelas dirigidas ao público, em geral, ou ao documentador, em particular. Em alguns casos, essas críticas revelam a opinião moderada do locutor. Também daremos atenção a alguns dos poucos casos de discordância atenuada presentes nas intervenções do entrevistado.

De fato, a atenuação visa a minimizar os efeitos negativos de uma ameaça à face de nosso interlocutor. Entretanto, esse recurso pode também abrandar efeitos indesejáveis de atos que ameaçam a face do próprio locutor. É o que ocorre nos exemplos que analisaremos a seguir. A preservação da face do próprio locutor, conforme já assinalamos não constitui cortesia. Mas o simples cuidado com a própria face, como afirma Rosa (1992), sugere, muitas vezes, o uso de alguma estratégia de cortesia. Soma-se a isso o fato de que uma ameaça pode dirigir-se tanto à face do interlocutor quanto à do locutor. Nesse sentido, um procedimento de preservação da face do locutor pode ser, ao mesmo tempo, um ato de cortesia, uma vez que resguarda também a face do interlocutor. O exemplo a seguir, que se trata de uma crítica, ilustra bem o que estamos afirmando:

(83) Inf. (...) e como a gente não pode ficar como a  
velha figura do mineiro...**os meus amigos mineiros que  
me desculpem... a ausência...** guardar dinheiro embaixo  
do colchão... ou dentro do do do pano do colchão  
então tem que guardar em algum lugar guarda no  
banco... (...) (NURC/SP, 250, L. 394-399)

O trecho transcrito representa uma ameaça tanto à face dos interlocutores (documentador e audiência) quanto à do próprio locutor. Como a intervenção constitui uma espécie de crítica ao comportamento de um grupo geográfica e culturalmente definido, o locutor pode ser visto como um indivíduo preconceituoso, o que traria danos à sua própria face positiva. Ao mesmo tempo, como essa crítica é dirigida ao outro, ela ameaça também a face positiva dos interlocutores, na medida em que consiste em uma desaprovação. Com o pedido de desculpas antecipado, o locutor procura, por um lado, evitar ser negativamente avaliado por seus interlocutores, o que constitui um ato de preservação da própria face. Por outro, preserva a face de seus interlocutores, diminuindo o peso da desaprovação. Nesse sentido, o pedido de desculpas, que atenua antecipadamente o ato ameaçador, constitui uma cortesia do informante.

No inquérito do qual extraímos o exemplo anterior, encontramos outras intervenções nas quais uma ou outra crítica aparece explicitamente ou pressuposta. Vejamos mais um caso:

(84) Inf. (...) **SEM condenar... absolutamente...**

**a atitude dos colegas... que aceitaram esse acordo –  
afinal de contas é um problema individual de cada um --**

eu e outros... que víamos naquilo mais uma questão  
de princípio... do que uma questão de ordem financeira  
não aceitamos... (...) (NURC/SP, 250, L. 161-166)

(85) Inf. (...)

...agora...

**eu tenho... a impressão** de que a Justiça Trabalhista –  
**eu não vou dizer que ela falha sempre** – mas ela

funciona muito mais... no sentido dos interesses  
patronais... que dos trabalhistas... (...) (NURC/SP, 250, L. 90-93)

O trecho transcrito em (84) se insere num longo turno em que o informante explica como se processava o acordo entre patrão e empregado antes da existência do Fundo de Garantia. A fim de ilustrar a explicação, exemplifica citando uma experiência pessoal em que, por ocasião do encerramento das atividades de um dos colégios nos quais trabalhou, recebera

uma proposta do empregador que previa o pagamento de cinquenta por cento dos direitos dos empregados, no caso, professores.

Ao perceber que sua intervenção pode pressupor uma desaprovação, o locutor faz uma observação antecipada por meio da qual procura evitar alguma objeção por parte de seus interlocutores em relação ao que vai declarar. O enunciado prefaciador funciona, nesse sentido, como um atenuador da possível crítica aos interlocutores que consiste em opor a atitude do locutor à de seus colegas. Por meio desse recurso o locutor resguarda a própria face, na medida em que se apresenta como alguém que respeita as atitudes alheias. Pode-se falar, ainda, nesse caso, em respeito ao princípio de cortesia que preside as interações não polêmicas como é o caso das entrevistas analisadas.

Em (85), uma crítica explícita é dirigida a uma instituição, a Justiça Trabalhista, numa intervenção em que o informante discorre sobre a situação de um empregado quando demitido e precisa recorrer à justiça para receber seus direitos. A atenuação da crítica se processa por meio de dois recursos. O primeiro corresponde a um marcador de opinião, ou, mais especificamente, um marcador prefaciador de opinião (“eu tenho a impressão”) que, de acordo com Rosa (1992), tem a função de orientar a interpretação do interlocutor, nesse caso, qualificando o que vai ser dito como mera impressão pessoal. O segundo corresponde ao que Rosa (1992: 78) classifica como “marcador prefaciador de rejeição” ou “‘mas-prefácios’ que realizam anúncio metacomunicativo”, isto é, marcadores de atenuação “que contêm verbos declarativos associados à adversativa *mas*” (grifo da autora). No trecho analisado o emprego desse marcador afasta uma objeção específica, a de que a Justiça Trabalhista falha sempre.

Com os recursos empregados nos dois exemplos, o locutor torna seu enunciado menos assertivo e mais facilmente aceito pelo outro. Desse modo, além de resguardar a própria face, preserva também as faces do documentador e do público, evitando a construção de um discurso polêmico e a criação de uma atmosfera potencialmente perigosa para os interlocutores.

No trecho a seguir, a crítica que ameaça fortemente a face do documentador e também da audiência é atenuada por meio de um marcador prefaciador metadiscursivo que procura assegurar o interlocutor de que sua pergunta será respondida depois do comentário irônico do informante:

(86) Doc. professor por falar em abrir conta o senhor falou em abrir conta tal eu gostaria que o senhor dissesse pra gente quais as vantagens... que tem uma pessoa em abrir conta num banco?

Inf. **antes disso eu quero dizer uma coisa** não... eu estou ficando tão entusiasmado com estas perguntas que eu fico até com vontade de ser banqueiro... ((risos)) embora eu não tenha ... a mínima vocação pra isto... para esta profissão... bom... a vantagem de abrir uma conta bancária... (...) (NURC/SP, 250. L. 428-437)

O comentário irônico do informante representa séria ameaça às faces de seus interlocutores porque pode ser interpretado como uma tentativa de rompimento do contrato conversacional previamente estabelecido. Ora, a situação de entrevista pressupõe que o entrevistado esteja de acordo em responder prontamente a todas as perguntas que lhe forem dirigidas. Cômico das obrigações derivadas de seu papel conversacional, o informante procura assegurar a seus interlocutores, por meio de um marcador de atenuação, que cumprirá o acordo, o que se evidencia pela expressão “antes disso”.

Nesse caso, falamos em marcador prefaciador metadiscursivo, porque o enunciado anuncia o valor ilocutório da intervenção subsequente. Desse modo, com o verbo “dizer”, o informante procura indicar a natureza neutra de seu comentário, diminuindo, assim, o peso da ameaça sobre o enunciado que será proferido e atinge, especialmente, o documentador que é quem conduz o evento e é responsável pela formulação das perguntas. Com o emprego do marcador em destaque o locutor atenua a ameaça dirigida a seus interlocutores, indica sua intenção de obedecer às regras do contrato conversacional e, ao mesmo tempo, preserva a própria face, evitando ser negativamente avaliado.

Exemplos em que o informante dirige a ameaça diretamente à face do documentador, como o analisado anteriormente, são mais raros, mas ocorrem também em outras situações. No trecho a seguir, a ameaça não está contida numa crítica, mas na pressuposição que o informante faz sobre um conhecimento do documentador. Há, evidentemente, atenuação:

(87) Inf. (...)                   ... **ma::s (você) deve lembrar um pouquinho...** voltando para:: no tempo que:: séculos e séculos atrás o teatro fazia sucesso... atingia totalmente as massas... em Roma na Grécia...e:: não existia cenário nenhum... os artistas interpretavam em cima de blocos de pedra e:: faziam sucesso... (NURC/SP, 161, L. 599-604)

No exemplo anterior, o informante responde a uma pergunta em que o documentador solicita exemplos de espetáculos que tenham feito sucesso mesmo prescindindo de cenários e recursos técnicos. O informante exemplifica, em primeiro lugar, citando espetáculos atuais, mas, ao final de sua resposta recorre à história do teatro. Para isso faz uma pressuposição sobre o conhecimento do documentador, o que pode representar uma ameaça a esse interlocutor. Por essa razão, o locutor recorre a um minimizador (“um pouquinho”) para atenuar essa ameaça e também a um enunciado que prefacia sua intervenção.

Em outras situações, também muito raras, o informante manifesta discordância em relação ao enunciado do documentador. Geralmente, esse enunciado contém alguma pressuposição e a discordância é atenuada. Vejamos os exemplos:

(88) Doc. e nessa faixa dos cavalos que que tem mais além do cavalo... e da égua... e do alazão e do:: garanhão?... aqueles que servem para carga por exemplo?  
Inf. bom **não é muito hábito** usar cavalo como:: ... meio de carga né? tem é os burros... né?... e os jumentos (NURC/SP, L. 698-702)

(89) Doc. come em casa... e no café da manhã o que que você come?  
Inf. eu tomo:: café com leite... e não como nada de sólido...  
Doc. assim continua o regime...

Inf. **não não é bem continuar o regime** é um hábito que eu tenho de MUltos anos... (...) (NURC/SP, 235, L. 59-63)

Em (88), a pergunta do documentador pressupõe o fato de que cavalos sejam usados para o transporte de carga. Como o informante detém mais conhecimento a respeito do assunto, faz a correção, que representa uma discordância ao pressuposto na fala de sua interlocutora. Para minimizar a ameaça, emprega uma frase negativa que contém um recurso atenuador: o termo *muito*. O exemplo transcrito em (89) ilustra situação semelhante. Nesse caso em que a informante discorda de um pressuposto sobre um hábito particular, a atenuação é marcada pelo advérbio *bem*.

#### **3.3.1.4. O respeito ao princípio de modéstia e a emissão de opiniões moderadas**

O respeito ao “princípio de modéstia”, outro aspecto que podemos ligar ao fenômeno da cortesia, pode ser observado em alguns trechos das entrevistas. Antes, porém, de analisarmos os exemplos, é importante fazermos algumas considerações breves a respeito de tal princípio com base em ideias de Kerbrat-Orecchioni (2006).

De acordo com a autora o autoelogio representa uma atitude de caráter negativo na maioria das sociedades. Por essa razão, os falantes costumam evitar, ao máximo, qualquer atitude que possa denotar o elogio de si próprio. Contudo, quando nos deixamos levar pelo desejo natural que temos de nos vangloriarmos, especialmente, quando acreditamos que o mérito é verdadeiro, tendemos a incorporar ao discurso certos procedimentos que atenuem os efeitos do ato que nos ameaça e também a nossos interlocutores. Do mesmo modo, quando recebemos o elogio, a reação preferida é a negação ou aceitação atenuada.

Desse modo, o respeito ao princípio de modéstia não é um ato que garante apenas a preservação da face do locutor, pois, segundo essa estudiosa, quando enaltecemos nossa própria face, ferimos o amor próprio de nosso interlocutor, ao passo que, quando nos rebaixamos, evitamos exibir nossa superioridade diante do outro. Nesse sentido, a autora (2006: 97) acrescenta que se a cortesia “consiste num conjunto de princípios e regras que o falante deve adotar diante de seu parceiro de interação, ela atinge, conseqüentemente, as atitudes que o falante deve adotar diante de si mesmo”.

Um exemplo que evidencia o respeito ao princípio de modéstia encontra-se transcrito a seguir:

(90) Inf. (...) eu mesmo uma vez que fiz teatro... um:: uma manká/ uma falta de atenção do contra-regra... que esqueceu de tocar a:: uma campanha na hora que:: que devia... eu fui obrigado a entrar com uma frase “eu acho que ouvi a campanha”... porque a campanha devia ter tocado aquele momento... e com (fora) com essa frase que eu falei “eu acho que ouvi uma capai/ uma campanha tocar... a campanha tocar”... o contra-regra acordou e tocou a campanha realmente quer dizer salvei aquele pedaço da peça... então todo artista deve sabe::r... ah::o conteúdo da da peça o que vai aconteê/ e conhecer bem a peça e com seu talento...**não estou querem::do com:: isso dizer que sou um grande artista porque quando eu fui artista longe disso... fui o pior possível... mas acho que o camarada deve:: eh:: valorizar... o espetáculo que está do qual ele está participando...**  
(NURC/SP, 161, L. 342-357)

Em (90), temos a seguinte situação: o informante discorria sobre qual fator teria maior importância para o sucesso de um espetáculo. Nesse caso, defende a tese de que é o papel do artista e argumenta narrando uma de suas próprias experiências. Entretanto, ao perceber que sua narração pode configurar-se como um elogio a uma de suas atuações como ator, o informante corrige explicitamente a pressuposição, que poderia ser feita pelo documentador e pela audiência, de que se considera um artista talentoso.

Desse modo, sacrifica a própria face de maneira acentuada (“fui o pior possível”) e desloca o valor de sua atuação do nível individual para o coletivo e profissional (“mas acho que **o camarada** deve valorizar o espetáculo que está do qual ele está participando”). O sacrifício do informante é apenas momentâneo, pois o efeito desse tipo de entrega da face trará um benefício maior, uma vez que ao evitar o autoelogio, o locutor evita exibir sua superioridade diante do outro e assim preserva também a face de seu interlocutor.

O trecho a seguir revela, mais uma vez, o cuidado que têm os informantes em relação ao princípio de modéstia. Nesse caso, a informante responde a uma pergunta em que o documentador pede que ela fale sobre os livros que publicou:

- (91) Inf. (...) ... eu escrevi dois trabalhos... UM::... para a PARte de Biblioteca e outro para a parte de arquivo... ahn... os títulos foram... *Como se organiza uma Biblioteca...* e::... *O manual do Arquivista...* como esses livros tiveram... **assim...** uma aceitação boa... eu ti/ havia pensado numa coisa modesta... aPEnas para o nosso uso... **mas houve tanta procura naturalmente porque... havia falta mesmo deste material em outras escolas... e::... para outras pessoas que quisessem também ter uma orientação sobre o arquivo e uma orientação sobre biblioteca...** sem propriamente fazer uma escola de biblioteconomia... (NURC/SP, 242, L. 80-90)

Ao responder à pergunta que não especifica nenhum tipo de informação a respeito dos trabalhos publicados pela informante, a locutora escolhe falar sobre como esses trabalhos surgiram (“apenas para o nosso uso”: no curso de Biblioteconomia em que lecionava). Além disso, atribui o sucesso de suas publicações à ausência, no mercado, de obras como as que escreveu. Nesse caso, é evidente a intenção da autora em não exibir uma certa superioridade diante de seus interlocutores.

Para encerrarmos este item, passaremos à análise de alguns dos exemplos em que os informantes manifestam opinião. O que se observa, de modo geral, é que nessas situações, que Galembeck (1999) considera especialmente vulneráveis para os participantes do diálogo, o informante tende a preservar sua própria face, empregando quase sempre um recurso atenuador, em especial, os marcadores de atenuação. O emprego desses recursos contribui para a construção de um discurso mais moderado e menos impositivo, portanto, mais facilmente aceito pelo outro.

Os dois exemplos a seguir ilustram situações em que os locutores marcam, por meio de recursos linguísticos, seu envolvimento no discurso:

- (92) Doc. e tirando a parte do artista a senhora acha que devem haver outros cuidados para a peça ser bem:: bem apresentada obter um bom sucesso?
- Inf. **eu acho que** é tudo um conjunto né::? Deve ser::... ah maquiadores ah:: fundo música e::... **eu tenho impressão** que é um conjunto de de de trabalho:: medonho aquilo... (NURC/SP, 234, L.172-178)
- (93) Inf. (...) ...agora o que faz realmente sucesso e o que é uma coisa:: muito bacana:: de se ver no teatro... principalmente **ao meu ver né?** isso **pra mim...** pode ser que outras pessoas tenham opiniões variadas todo mundo tem direito a ter opinião diferente... é:: o espetáculo:: gênero:: partindo um pouquinho pro policial e um pouquinho pra:: comicidade...(...)  
(NURC/SP, 161, L. 517-523)
- (94) Inf. (...) ...agora as profissões mais valorizadas... hoje em dia... **eu acho que** hoje em dia e sempre... **na minha opinião...** (foram) a profissão de médico engenheiro advogaDo... arquitEto... uma profissão por exemplo que **eu acho...** Totalmente desvalorizada hoje é de professora primária... (...)  
(NURC/SP, 251, L. 27-32)

Nos trechos transcritos, as expressões em destaque exemplificam os marcadores de opinião que, para Rosa (1992), indicam o envolvimento do locutor com seu próprio enunciado. De acordo com a autora (1992: 45), esses recursos incluem expressões verbais, locuções adverbiais e “pequenas frases prefaciadoras e posfaciadoras”. Podem ocorrer, portanto, em posição inicial, final e também intermediária. Essa estudiosa (1992: 47) ressalta que alguns autores, incluindo Brown e Levinson, dão ênfase à noção de incerteza que esses marcadores imprimem ao enunciado. Contudo, afirma que as expressões que constituem prefácios e posfácios podem “indicar a incerteza do locutor a respeito do que diz, mas parecem apontar igualmente para os limites da interpretação que se espera do interlocutor, com base no princípio de preservação das faces”.

Para Galembeck (2008), com esses marcadores, o locutor assume, total ou parcialmente, seu ponto de vista. Em (92), os recursos em destaque indicam a incerteza da locutora em relação à afirmação que é proferida. Nos outros dois exemplos, entretanto, os mesmos recursos servem para instruir os interlocutores sobre como o enunciado que modificam deve ser interpretado. Nesses casos, trata-se de opinião pessoal que o locutor não deseja impor sobre seus interlocutores.

A presença desses marcadores é extremamente abundante no *corpus* analisado, especialmente, a expressão *(eu) acho que*. A respeito desse marcador em particular, Galembeck (2008: 339) faz importantes considerações, as quais poderíamos estender aos outros marcadores dessa natureza:

O marcador *(eu) acho que* exerce um papel digno de nota no que se refere ao controle das relações interpessoais. Com efeito essa expressão cumpre duplo papel: inicialmente, constitui um sinal explícito de subjetividade, da presença do enunciatador, graças às marcas explícitas de primeira pessoa. O locutor, porém, procura tornar a subjetividade menos vincada, pois a citada expressão constitui um modalizador de dúvida ou incerteza. A subjetividade assim torna-se menos impositiva e é mais facilmente aceita pelos demais interlocutores. O efeito contrário, de impolidez ou descortesia, seria obtido com o emprego de modalizadores de certeza (*creio que, tenho certeza de que*), cujo valor de imposição tornaria problemática a aceitação tácita das ideias expostas. (grifos do autor)

Destacamos, agora, um exemplo em que, ao contrário do que ocorre nos três excertos analisados anteriormente, a informante emprega um recurso que corresponde ao que Rosa (1992) denomina marcador de distanciamento. De acordo com a autora, esses marcadores possibilitam o apagamento da instância da enunciação no enunciado. No exemplo a seguir, as expressões em destaque não são descritas por essa autora como marcadores de atenuação, mas, como se pode depreender dos trechos transcritos, desempenham a mesma função desses recursos:

(95) Inf. ai a piMENta e:: os mo::lhos:: o Óleo de dendê:: né?  
todas essas coisas eu tenho até medo de pensar em fazer  
uma viagem pro Norte só por causa disso ((riu))...  
porque::... **segundo consta né?** a comida::... baiana...  
considerando o Norte todo:: baiano né? então ((falou  
rindo))... a:: a comida baiana é mui::to condimen-ta-da::...  
e::... **pelo que eu ouço dizer**... não é muito do  
agrado dos paulistas não né?...

No trecho transcrito, ao basear suas afirmações em informações de terceiros, a locutora afasta-se da instância da enunciação. Assim diminui a responsabilidade por seu enunciado, preserva a própria face, afastando, no caso, a possibilidade ser vista como uma pessoa preconceituosa, e também a de seus interlocutores.

O emprego desses recursos, embora não tão abundante quanto dos marcadores de opinião que mencionamos anteriormente, é bastante comum no *corpus* analisado. O fato é que tanto os recursos que evidenciam as marcas da enunciação quanto aqueles que marcam o distanciamento dos locutores em relação a seus enunciados constituem recursos de preservação da face dos interlocutores e, nesse sentido, podem, muitas vezes, ser concebidos como manifestações de cortesia, pois ligam-se aos rituais “necessários para que a interação seja bem sucedida” (Galembeck, 2008: 351).

Nas intervenções do informante, a cortesia se manifesta, sobretudo, por meio de procedimentos de preservação da face. Muito raros são os exemplos

de valorização da face do documentador. Esses casos, quando ocorrem ligam-se a uma possível tentativa de aproximação ou de cooperação com o interlocutor, relacionando-se a objetivos mais específicos do diálogo como o de cumprir o papel conversacional de entrevistado.

Com os procedimentos de preservação da face o informante procura não só manifestar cortesia em relação a seu interlocutor, mas também construir a imagem social de um falante que conhece e respeita as regras do evento conversacional do qual participa. Assim, o informante pondera suas opiniões, atenua críticas, discordâncias e denúncias de incompreensão. Além disso, esse locutor respeita o princípio de modéstia. Todos esses recursos, que contribuem para o desenvolvimento harmonioso das interações, são responsáveis, ainda, pela exibição de uma imagem social que condiz com o papel de falante culto desempenhado pelo informante.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente estudo, propusemo-nos a identificar e a analisar os recursos linguísticos de manifestação de cortesia presentes em entrevistas realizadas para fins de análise linguística. Concebendo cortesia como um fenômeno cuja função é a de garantir o desenvolvimento harmonioso da interação, procuramos demonstrar, por meio da análise de vários exemplos, que suas manifestações linguísticas são fortemente determinadas pelo contexto interacional.

Identificamos, nas entrevistas do NURC/SP, manifestações de cortesia nas intervenções do documentador e do informante. No primeiro caso, tais manifestações estão presentes no emprego das formas de tratamento, nas perguntas dirigidas ao entrevistado, bem como em outras intervenções do documentador. Os raros procedimentos de valorização da face revelam um locutor atento aos interesses de seu interlocutor, mas também preocupado em atingir os objetivos da interação. No segundo, identificamos manifestações corteses nas denúncias de problemas de compreensão, na atenuação de críticas ou de pequenas discordâncias, bem como na emissão de opiniões moderadas, que, via de regra, evita tocar em assuntos polêmicos, e no respeito ao princípio de modéstia. Os atos de valorização da face ligam-se a alguns casos de cooperação.

Com efeito, o exame de manifestações de cortesia, tanto nas intervenções do informante quanto nas do documentador, revelou que os atos corteses dirigidos a quaisquer dos interlocutores (informante, documentador e público) ligam-se, de modo geral, a alguns dos fatores que, para Kerbrat-Orecchioni (2006), constituem os elementos do contexto de uma interação, entre os quais destacamos: 1) os objetivos globais e específicos do evento. 2) os papéis conversacionais previamente determinados. 3) os papéis sociais desempenhados pelos interlocutores, sobretudo pelo informante.

Além disso, podemos destacar outros dois fatores como responsáveis pela presença de recursos de cortesia nas interações analisadas. O primeiro deles diz respeito ao tipo de relação interpessoal que se instaura entre os interlocutores dessas entrevistas. Nesse sentido, em muitos casos, as expressões linguísticas de cortesia subordinam-se à assimetria ou à distância que se observa nessas interações. O segundo se refere ao grau de formalidade, determinado, em grande medida, pela própria distância entre os participantes do evento, bem como pelo fato de se tratar de interações registradas por meio de gravações e se constituírem como encontros institucionalizados.

Todos esses fatores não só exercem fortes pressões sobre a manifestação de recursos de cortesia, mas também parecem determinar o tipo de cortesia, de preservação ou de valorização, presente nesses eventos.

Vale ressaltar que, nas intervenções do informante, assim como naquelas atribuídas ao documentador, há um predomínio de recursos linguísticos de cortesia negativa. A presença de atos de valorização da face do interlocutor, nas interações analisadas, é bem mais rara e se liga a objetivos bastante específicos das entrevistas em questão. Assim, esses poucos atos destinam-se, em alguns casos, a aliviar a tensão do entrevistado e a possibilitar a continuidade da interação. Podem também funcionar como recursos que buscam a aproximação com o interlocutor, seja o entrevistado, no caso dos atos proferidos pelo documentador, seja esse último, nos atos atribuídos ao informante. Em algumas situações, ligam-se à iniciativa de um dos interlocutores em cooperar com seu parceiro, auxiliando-o na construção de seus enunciados. Mas, muito raramente, a valorização da face do interlocutor ocorre com uma finalidade mais interpessoal. Registramos, nesse sentido, a ocorrência de apenas dois elogios.

A escassez de procedimentos de valorização da face nas entrevistas do NURC/SP, liga-se, predominantemente, à distância entre os interlocutores, ao grau de formalidade dessas interações, bem como à assimetria derivada dos papéis sociais desempenhados por documentador e informante. Poderíamos

acrescentar, ainda, que tal aspecto associa-se, em última análise, à própria finalidade transacional dessas interações. Com efeito, por suas próprias características, a cortesia positiva tende a ser mais presente nas conversações espontâneas, interações menos formais cuja finalidade é, sobretudo, interpessoal.

Do mesmo modo, os procedimentos de cortesia negativa também procuram não só atender aos objetivos globais e específicos dos eventos analisados, mas também adequar-se aos outros elementos contextuais. Nesse sentido, por um lado, o emprego das formas de tratamento, adequado às normas socialmente estabelecidas e ao contexto interacional, bem como condizentes com os papéis sociais desempenhados pelos interlocutores, contribui para o respeito mútuo entre os participantes do evento. A atenuação de atos de poder por parte do documentador por meio da construção de um discurso não impositivo promove, por sua vez, a construção de uma atmosfera pouco ameaçadora, o que garante o desenvolvimento harmonioso das interações.

Por outro lado, a obediência às regras do contrato conversacional, a atenuação de críticas e discordâncias, o tato ao denunciar um problema de compreensão, o respeito ao princípio de modéstia, promovem a construção de um discurso moderado e cortês. Nesse sentido, o informante exibe não só o domínio da norma culta, mas também o domínio de um verdadeiro ritual de interação que lhe permite poupar a própria face, além de preservar a de seu interlocutor.

Desse modo, as manifestações de recursos linguísticos de cortesia concorrem para garantir o equilíbrio e o êxito das interações analisadas, na medida em que, adequando-se aos elementos contextuais da entrevista, contribuem para atingir seus objetivos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBELDA MARCO, Marta (2004). Cortesia em diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal. In: BRAVO, Diana y BRIZ, Antonio (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesia em español*. Barcelona: Ariel Lingüística, p. 109 - 134.

\_\_\_\_\_ (2005). El refuerzo de la imagen social em conversaciones coloquiales em español peninsular: la intensificación como categoria pragmática. In: BRAVO, Diana (eds.). *Estudios de la (des)cortesia em español*. Buenos Aires: Dunken, p. 93 - 118.

ALÉONG, Stanley (1983). Normes linguistiques, normes sociales, une perspective anthropologique. In: BÉDARD, E. e MAURAI, J. (org.). *La norme linguistique*. Quebec: Conseil de la langue française: Paris: Le Robert, p. 255 - 80.

ANDRADE, Maria Lúcia da Cunha Victorio de Oliveira (2001). Estratégias pragmático-discursivas e controle situacional em entrevistas. In: URBANO, Hudinilson et al. (org.). *Dino Preti e seus temas: oralidade, literatura, mídia e ensino*. São Paulo: Cortez, p. 97 - 106.

AQUINO, Zilda Gaspar Oliveira de (1997). *Conversação e conflito: um estudo das estratégias discursivas em interações polêmicas*. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

BARROS, Diana Luz Pessoa de (1991). Entrevista: texto e conversação. In: SEMINÁRIOS DE GRUPO DE ESTUDOS LINGÜÍSTICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO, 1990, São Paulo. Estudos linguísticos XXXIX – Anais de Seminários do Gel. Franca, p. 254 - 261.

\_\_\_\_\_ (1999). A propósito do conceito de discurso oral culto: definições e imagens. In: PRETI, Dino (org.). *O discurso oral culto*. 2. ed. São Paulo: Humanitas, v. 2, p. 35 - 54.

\_\_\_\_\_ (2008). A provocação no diálogo: estudo da descortesia. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesía verbal*. São Paulo: Humanitas, v. 9, p. 89 - 124.

BORETTI, Suzana H. e RIGATUSO, Elizabeth M. (2004). La investigación de la cortesía em el español de la Argentina. Estado de la cuestión. In: BRAVO, Diana y BRIZ, Antonio (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía em español*. Barcelona: Ariel Lingüística, p. 137 - 167.

BRAIT, Beth (1999). Imagens da norma culta, interação e constituição do texto oral. In: PRETI, Dino (org.). *O discurso oral culto*. 2. ed. São Paulo: Humanitas, v. 2, p. 55 - 78.

\_\_\_\_\_ (2003). O processo interacional. In: PRETI, Dino (org.). *Análise de textos orais*. São Paulo: Humanitas, v. 1, p. 215 - 244.

BRAVO, Diana (2004a). Panorâmica breve acerca Del marco teórico y metodológico. In BRAVO, Diana y BRIZ, Antonio (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía em español*. Barcelona: Ariel Lingüística, p. 5 - 11.

\_\_\_\_\_ (2004b). Tension entre universalidad y relatividad em las teorías de la cortesía. In: BRAVO, Diana y BRIZ, Antonio (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía em español*. Barcelona: Ariel Lingüística, p. 15 - 37.

\_\_\_\_\_ (2005). Categorías, tipologías y aplicaciones: Hacia una redefinición de la cortesía comunicativa. In: BRAVO, Diana (eds.). *Estudios de la (des)cortesía em español*. Buenos Aires: Dunken, p. 21 - 52.

BRIZ, Antonio (2004). Cortesia verbal codificada y cortesía verbal interpretada em la conversación. In: BRAVO, Diana y BRIZ, Antonio. (eds.). *Pragmática sociocultural: estúdios sobre el discurso de cortesía em español*. Barcelona: Ariel Lingüística, p. 67 - 93.

BROWN, Penelope and LEVINSON, Stephen C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

CASTILHO, Ataliba Teixeira de (1986). Apresentação. In: *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo: Materiais para seu estudo – Elocuções Formais*. São Paulo: T. A. Queiroz, v. I, p. 1 - 14.

\_\_\_\_\_ (1990). O português culto falado no Brasil – História do Projeto NURC/BR. In: CASTILHO, Ataliba Teixeira de e PRETI, Dino (org.). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo – Estudos*. São Paulo: T. A. Queiroz, v. IV, p. 141 - 199.

COSERIU, Eugênio (1979). *Teoria da Linguagem e Linguística geral*. Trad. Agostinho Dias Carneiro. Rio de Janeiro: Presença.

ESTUPIÑÁN, Mireya Cisneros (2005). Grados de cortesía em el uso de pronombres personales de segunda persona singular. In: BRAVO, Diana (ed.) *Estúdios de la (des)cortesía em español*. Buenos Aires: Dunken, p. 221 - 244.

FÁVERO, Leonor Lopes e ANDRADE, Maria Lúcia da Cunha Victório de Oliveira (1998). Os processos de representação da imagem pública nas entrevistas. In: PRETI, Dino (org.). *Estudos de língua falada: variações e confrontos*. São Paulo: Humanitas, v. 3, p. 153 - 178.

\_\_\_\_\_ e AQUINO, Zilda Gaspar Oliveira de (2001). Os atos de agradecimento. In: URBANO, Hudinilson et al. *Dino Preti e seus temas: oralidade, literatura, mídia e ensino*. São Paulo Cortez, p. 85 - 96.

\_\_\_\_\_ (2000). A entrevista na fala e na escrita. In: PRETI, Dino (org.). *Fala e escrita em questão*. São Paulo: Humanitas, v. 4, p. 79 - 98.

FLORES, Nieves Hernandez (2004). La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social. In: BRAVO, Diana y BRIZ, Antonio (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía em español*. Barcelona: Ariel Lingüística, p. 95 - 108.

GALEMBECK, Paulo de Tarso et. al. (1990). O turno conversacional. In: CASTILHO, Ataliba Teixeira de e PRETI, Dino (org.). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo – Estudos*. São Paulo: T. A. Queiroz, v. IV, p. 58 - 97.

\_\_\_\_\_ (1999). Preservação da face e manifestação de opiniões: um caso de jogo duplo. In: PRETI, Dino (org.). *O discurso oral culto*. 2. ed. São Paulo: Humanitas, v. 2, p. 173 -194.

\_\_\_\_\_ e PETRONI, Adriana Franco (2001). Procedimentos de abertura de tópicos e subtópicos em entrevistas (Projetos NURC/SP e NURC/RJ). In: URBANO, Hudinilson et al. *Dino Preti e seus temas: oralidade, literatura, mídia e ensino*. São Paulo Cortez, p. 85 - 96.

\_\_\_\_\_ (2003). O turno conversacional. In: PRETI, Dino. *Análise de textos orais*. São Paulo: Humanitas, v. 1, p. 65 - 92.

\_\_\_\_\_ (2008). Polidez e preservação da face na fala de universitários. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesía verbal*. São Paulo: Humanitas, v. 9, p. 323 - 354.

GOFFMAN, Erving (1967). *Interaction Ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Anchor Books.

GOFFMAN, Erving (2007). *A representação do eu na vida cotidiana*: 14. ed. Trad. Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes.

GRICE, H. Paul (1982). Lógica e conversação. In: DASCAL, Marcelo (org.). *Fundamentos metodológicos da Linguística*, v. IV. Campinas, [s/n]

HILGERT, José Gaston (2008). A cortesia no monitoramento de problemas de compreensão da fala. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, p. 125 - 153.

HOFFNAGEL, Judith Chambliss (2005). Entrevista: uma conversa controlada. In: DIONÍSIO, Ângela Paiva, MACHADO, Ana Rachel e BEZERRA, Maria Auxiliadora (org.). *Gêneros Textuais e ensino*. 4. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, p. 180 - 193.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (2006). *Análise da conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola Editorial.

\_\_\_\_\_ (2004). ¿Es universal la cortesia? In: BRAVO, Diana y BRIZ, Antonio (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesia em español*. Barcelona: Ariel Lingüística, p. 39 - 53.

KOCH, Ingedore Villaça (2001). *A inter-ação pela linguagem*. São Paulo: Contexto.

LEITE, Marli Quadros (1998). Língua falada: uso e norma. In: PRETI, Dino (org.). *Estudos de língua falada: variações e confrontos*. São Paulo: Humanitas, v. 3, p. 179 - 208.

\_\_\_\_\_ (1999) Purismo no discurso oral culto. In: PRETI, Dino (org.). *O discurso oral culto*. 2. ed. São Paulo: Humanitas, v. 2, p. 79 - 113.

\_\_\_\_\_ (2008). Cortesia e descortesia: a questão da normatividade. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, v. 9, p. 49 - 88.

MARCUSCHI, Luiz Antônio (2003). *Análise da conversação*. 5. ed. São Paulo: Ática.

\_\_\_\_\_ (2007). Tópicos de análise da conversação: notas sobre a noção de relevância condicional. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio (org.). *Fenômenos da linguagem: Reflexões semânticas e discursivas*. Rio de Janeiro: Lucerna, p. 99 - 108.

\_\_\_\_\_ (2001). *Da fala para a escrita: atividades de retextualização*. São Paulo: Cortez.

MEDINA, Cremilda de Araújo (2002). *Entrevista: o diálogo possível*. 4. ed. São Paulo: Ática.

MORIN, Edgar (1973). A entrevista nas Ciências Sociais, no Rádio e na Televisão. In: MOLES, Abraham A. et al. (org.). *Linguagem da Cultura de Massas: televisão e canção*. Trad. Sebastião Velasco e Cruz e Hilda Fagundes. Petrópolis: Vozes, p. 115 - 135.

PRETI, Dino (1981). Subsídios para a história do Projeto NURC em São Paulo. In: SOUZA, Antonio Cândido M. e et al. *Estudos de Filologia e Linguística: em homenagem a Isaac Nicolau Salum*. São Paulo: T. A. Queiroz, p. 289 - 295.

PRETI, Dino e URBANO Hudinilson (1988). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo – Entrevistas*. São Paulo: T. A. Queiroz, v. III.

PRETI, Dino (1991). *A linguagem dos idosos: um estudo de análise da conversação*. São Paulo: Contexto.

\_\_\_\_\_ (1999). A propósito do conceito de discurso urbano oral culto: a língua e as transformações culturais. In: PRETI, Dino (Org.) *O discurso oral culto*. 2. ed. São Paulo: Humanitas, v. 2, p. 21 - 34.

\_\_\_\_\_ (2003). *Sociolinguística: os níveis de fala*. 9. ed. São Paulo: Edusp.

\_\_\_\_\_ (2004). Mas afinal como falam (ou deveriam falar) as pessoas cultas? In: *Estudos de língua oral e escrita*. Rio de Janeiro: Lucerna, p. 13 - 20.

\_\_\_\_\_ (2004). Papéis sociais e formas de tratamento em *A ilustre casa de Ramires* de Eça de Queiroz. In: *Estudos de língua oral e escrita*. Rio de Janeiro: Lucerna, p. 180 - 199.

\_\_\_\_\_ (2008). Idosos e jovens cortesês. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, v. 9, p. 215 - 234.

ROBINSON, W. P. (1977). *Linguagem e comportamento social*. Trad. Jamir Martins. São Paulo: Cultrix.

RODRIGUES, Ângela C. Souza (2003). Língua falada e língua escrita. In: PRETI, Dino (org.). *Análise de textos orais*. São Paulo: Humanitas, p. 15 - 38.

ROSA, Margareth de Miranda (1992). *Marcadores de atenuação*. São Paulo: Contexto.

SACKS, Harvey, SHEGLOFF, Emanuel A., JEFFERSON, Gail (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. In: *Language*. [s/n]

SILVA, Luiz Antônio da (1998). Polidez na interação professor / aluno. In: PRETI, Dino (org.). *Estudos de língua falada: variações e confrontos*. São Paulo: Humanitas, v. 3, p. 109 -130.

\_\_\_\_\_ (1996). Projeto NURC: Histórico. *Linha D'Água: Ensino de Língua e Literatura em debate*. São Paulo: APLL, n. 10, p. 83 - 90.

\_\_\_\_\_ (2008). Cortesia e formas de tratamento. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, v. 9, p. 157 - 192.

URBANO, Hudinilson (1988). Apresentação. In: PRETI, Dino e URBANO Hudinilson. *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo – Entrevistas*. São Paulo: T. A. Queiroz, v. III, p. 3 - 7.

\_\_\_\_\_ (1998). Variedades de planejamento no texto falado e no escrito. In: PRETI, Dino (org.). *Estudos de língua falada: variações e confrontos*. São Paulo: Humanitas, v. 3, p. 131 - 151.

VALE, Lúcia de Fátima do (1999). *Aspectos conversacionais e interacionais na entrevista de grupo em televisão: O programa Sílvia Poppovic*. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo: Dissertação de Mestrado.

VILLAÇA, Ingedore Grunfeld e BENTES, Ana Cristina (2008). Aspectos da cortesia na interação face a face. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia Verbal*. São Paulo: Humanitas, v. 9, p. 19 - 48.