

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

Ana Cristina Tarelo da Silva

A Cortesia na Conversação Informal

MESTRADO EM LÍNGUA PORTUGUESA

SÃO PAULO
2016

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

Ana Cristina Tarelo da Silva

A Cortesia na Conversação Informal

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 João Hilton Sayeg de Siqueira

SÃO PAULO
2016

BANCA EXAMINADORA

Ao Antônio
meu mais rívido, sincero e amado juiz.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela oportunidade, pelas provações, pela força para superá-las e por todo aprendizado que, com elas, adquiri.

Ao Prof. Dr. João Hilton Sayeg de Siqueira que me acolheu e me orientou tornando possível a realização deste trabalho.

À Prof. Dra. Leonor Lopes Fávero, mestra que compartilha seus vastos conhecimentos generosamente com seus alunos, por ter me apresentado o tema deste trabalho e me inspirado a realizá-lo.

À Prof. Dra. Maria de Lourdes e Silva Pereira, que, conjuntamente com a Prof. Dra. Leonor Lopes Fávero, compôs a banca examinadora. Às duas mestras pela avaliação cuidadosa deste trabalho e pelas valiosas sugestões.

A todos os professores do corpo docente da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e colegas com os quais tive a honra de conviver, pelo fantástico mundo de conhecimento que me oportunizaram.

À minha família e amigos que me apoiaram e que em nenhum momento duvidaram da minha capacidade de concluir com êxito esta jornada.

RESUMO

Resumo: Este trabalho se insere no campo de estudos relativo à análise da conversação e é resultado da pesquisa que teve como objetivo refletir sobre as características das realizações corteses na conversação informal mediada por computador e, mais particularmente, sobre o fenômeno denominado descortesia fingida (BRIZ, 2014), (ALBA-JUEZ, 2008), conciliando a análise sócio-pragmática aos conceitos apresentados pela teoria das faces. A pesquisa em questão teve como objeto conversas no ambiente da rede social do Facebook. Para realizar as análises foram adotados como aparato teórico os conceitos relativos à Análise da Conversação (MARCUSCHI, 1999); (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006), a Teoria dos “Face Threatening Acts-FTAs” (BROWN; LEVINSON, 2014 [1978]), ampliada pelos conceitos relativos aos “Face Flattering Acts-FFAs” (KERBRAT-ORECCHIONI, 1986, 2006), conjuntamente com os estudos sobre variação pragmática e cortesia e atenuação em culturas de aproximação (BRIZ, 2014, 2013, 2010, 2006). Os resultados das análises comprovaram que o fenômeno da descortesia fingida aparece de forma recorrente em conversas no ambiente do Facebook.

Palavras-chave: Cortesia verbal. Descortesia. Descortesia fingida. Conversação informal.

Abstract: This work is part of field studies on the analysis of conversation and is the result of research that aimed to reflect on the characteristics of courtly accomplishments in informal conversation and more particularly on the phenomenon called discourtesy feigned (BRIZ, 2014) (ALBA-JUEZ, 2008), combining the socio-pragmatic analysis to the apparatus of the theory of faces. The research in question had as its object conversations in Facebook social network environment. To perform the analyzes were adopted as theoretical apparatus the concepts relating to Conversation Analysis (Marcuschi, 1999); (Kerbrat-Orecchioni, 2006), the theory Threatening Face Acts-FTAs (Brown & LEVINSON, 2014 [1978]), extended the concepts of the Flattering Face Acts-FFAs (KERBRA-Orecchioni 1986, 2006), together with the in studies on pragmatic and complimentary variation and attenuation approach cultures (BRIZ, 2014, 2013, 2010, 2006).

Keywords: verbal courtesy. Rudeness. Rudeness feigned. informal conversation.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1. ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO E CORTESIA LINGUÍSTICA	11
1.1. Análise da conversação	11
1.1.1. Enfoques interacionistas	14
1.1.2. Sociolinguística Interacional.....	16
1.2. A Cortesia e suas relações pragmáticas.....	17
1.2.1. Pragmática.....	21
1.2.2. Teorias: da conversação à cortesia/polidez.....	23
1.2.2.1. Contrato Conversacional: as máximas e suas transgressões	23
1.2.2.2. As Máximas de Lakoff.....	25
1.2.2.3. A teoria da preservação das faces.....	25
1.2.2.4. A teoria da valorização das faces	31
1.3. Coloquialidade e descortesia fingida	34
1.3.1. A coloquialidade e culturas de aproximação.....	35
1.3.2. Variação pragmática e coloquialidade	38
1.3.3. Descortesia fingida	38
2. A CONVERSAÇÃO NAS REDES SOCIAIS.....	44
2.1. Redes sociais e CMC.....	44
2.2. Apresentação do corpus	46
2.3. Análise	48
3. CONCLUSÕES.....	62
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64

INTRODUÇÃO

A cortesia linguística relaciona-se, segundo a concepção tradicional, “[...] a um modo ‘refinado’ de fala, associado a rituais nos quais a demonstração da existência de uma hierarquia social é fundamental”. (VILLAÇA; BENTES, 2008, p.19-20). Partindo-se dessa concepção corre-se o risco de se chegar à conclusão de que interações coloquiais com alto nível de informalidade, nas quais se procura ignorar a questão hierárquica, não contam com o fenômeno da cortesia, ou que este aparece deslocado ou sem força expressiva, o que não corresponde, de fato, à realidade.

A relevância deste trabalho está em destacar a presença constante e mesmo determinante da cortesia e suas variações na conversação informal travada na rede social do Facebook, analisando sob um enfoque sócio-pragmático o fenômeno denominado por Briz (2014) e ALBA-JUEZ, (2008) como descortesia fingida.

Propõe-se, para tanto, analisar interações em que o grau de informalidade é alto, identificando o fenômeno da descortesia fingida e determinando quais suas funções no jogo da cortesia, com o que se espera responder às seguintes perguntas: a descortesia fingida é utilizada de forma relevante na conversação mediada por computador (CMC) em contextos de informalidade? Como identificar a descortesia fingida distinguindo-a da simples descortesia? Quais as funções da descortesia fingida na CMC?

Na abordagem proposta neste trabalho a cortesia é concebida como um jogo, no qual uma atitude não natural, que não será entendida como hipócrita, por não caber aqui juízo de valor, é utilizada para se alcançar o entendimento. O jogo da cortesia é realizado pela manipulação das estratégias de preservação e valorização das faces em uma contínua negociação, que se pauta pelos valores e convenções sociais vigentes no contexto interacional.

O objetivo que se pretende alcançar com a pesquisa e as análises apresentadas é de se proporcionar uma melhor compreensão do papel da cortesia linguística nos contextos informais, identificando estratégias de descortesia fingida e as enquadrando no paradigma apresentado por Brown e Levinson (2004) e complementado por Kerbrat-Orecchioni (2006), das Teorias da Preservação e da Valorização das Faces.

Quanto à alternância entre o uso dos termos polidez e cortesia, embora existam estudos como os de Villaça e Bentes (2008), nos quais se defende uma acepção distinta para cada termo, eles serão empregados, neste trabalho, em respeito a posição da maioria dos estudiosos do assunto, como sinônimos.

As linhas teóricas que sustentam as análises apresentadas são as da Pragmática e da Sociolinguística Interacional e as categorias de análise foram adotadas dos conceitos desenvolvidos por Brown e Levinson (1978), na Teoria da Preservação das Faces, complementados pelas concepções ligadas à valorização das faces e à polidez positiva e negativa apresentadas por Kerbrat-Orecchioni (2006), além dos conceitos relacionados à variação pragmática apresentados por Briz (2013, 2005), necessários para se refletir sobre as relações entre cortesia e coloquialidade nas interações cotidianas marcadas pela proximidade vivencial e pela informalidade.

Esta dissertação é composta por dois capítulos. O primeiro capítulo está subdividido em três partes: Análise da conversação, Cortesia e suas relações pragmáticas e Coloquialidade e descortesia fingida. O segundo capítulo é composto pelos subtítulos: Redes sociais e CMC e Análise.

No item 1.1, primeira parte do primeiro capítulo, apresentam-se, em linhas gerais, a história da Análise da conversação, seus conceitos norteadores e a visão dos estudos conversacionais sob a óptica da Sociolinguística interacional.

No item 1.2 aborda-se a cortesia e se reflete sobre a importância da pragmática nas análises conversacionais. Rememora-se a origem do termo “cortesia” e as primeiras obras elaboradas sobre o assunto visto, a princípio, como uma questão de boas maneiras e adequada forma de se expressar. Acompanha-se a apropriação do tema da cortesia pelo campo linguístico, com a evolução de seus estudos, do início da década de 1970 até a atualidade, abordando-se de forma mais detalhada o trabalho dos pesquisadores do Instituto Max Planck de Psicolinguística, Penelope Brown e Stephen Levinson, baseado na teoria dos *Face Threatening Acts* (FTAs) - atos de ameaça às faces - posteriormente complementado pelo trabalho da linguista francesa Cathérine Kerbrat-Orecchini.

O item 1.3, terceira parte do primeiro capítulo, é dedicado à explanação sobre o fenômeno da descortesia fingida, escolhido para a análise neste trabalho.

São apresentadas as reflexões feitas por analistas desse fenômeno, começando com Zimmermann (2003), que ainda não utilizava a designação “descortesia fingida”, mas “anticortesia”, seguindo-se o trabalho de Alba-Juez (2008).

Tendo-se em vista a importância da coloquialidade para a ocorrência da descortesia fingida e a necessidade de uma visão pragmática sobre a conversação para se identificar corretamente esse fenômeno, a terceira parte do primeiro capítulo conta também com os estudos mais recentes sobre o tema da cortesia linguística, com destaque para o trabalho do professor espanhol Antonio Briz (2014), que aplica os fatores da variação pragmática para identificar o grau de coloquialidade das interações.

No segundo capítulo são abordadas as principais características da conversação nas redes sociais, ou conversação mediada por computador (CMC), é apresentado o *corpus* e o meio do qual foi coletado, a rede social do Facebook, e é realizada a análise desse *corpus* com o emprego das categorias de análise adotadas das Teorias da Preservação e da Valorização das Faces, complementadas pela aplicação dos fatores relacionados à variação pragmática.

Nas conclusões reflete-se sobre os resultados das análises realizadas e é possível se verificar a incidência do fenômeno da descortesia fingida na CMC realizada no Facebook e se identificar com que fim esse recurso é utilizado pelos usuários da rede social.

1. ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO E CORTESIA LINGUÍSTICA

Este capítulo está subdividido em três partes; na primeira são expostos os principais conceitos desenvolvidos na Análise da Conversação e rememora-se o papel dos enfoques interacionistas da linguagem na constituição desse campo de estudos, com destaque para participação da sociolinguística interacional; a segunda parte é dedicada a introdução das noções relacionadas à cortesia, da constituição histórica do termo “cortesia” aos estudos atuais, que utilizam a pragmática como ferramenta de análise; na terceira parte é abordado o fenômeno da descortesia fingida e sua relação com os contextos de coloquialidade.

1.1. Análise da conversação

A análise da cortesia linguística insere-se no campo dos estudos da conversação e, segundo Marcuschi (1999), esses estudos são relevantes por abordarem a interação social mais comum, mais praticada pelo ser humano e por esse tipo de interação ser o principal espaço de construção das identidades sociais.

Por suas características pragmáticas a fala apresenta-se como um elemento complexo. Seu estudo só começou a ser sistematizado, como explica Fávero (2012), em meados da década de 1960, quando surge o interesse pela análise das condições de realização da conversação. Foi possível, então, relacionar elementos e fatores que atestaram ser a conversação uma prática regida por normas específicas, variadas e flexíveis, porém indispensáveis para o sucesso da interação. A conversação, portanto, não é um espaço caótico, não se fala aleatoriamente e de forma totalmente imprevisível, ao contrário, os falantes, ao interagirem, na busca pelo sucesso comunicativo, empregam estratégias que não se restringem aos aspectos linguísticos e devem adequar-se a cada contexto interacional.

A conversação é a forma primária e básica da comunicação humana e refletir sobre sua prática ensina muito sobre o caráter dialógico da linguagem e seu funcionamento. A conversação pode ser definida como

Atividade na qual interagem dois ou mais interlocutores que se alternam constantemente, discorrendo sobre temas próprios do cotidiano. Eles organizam suas falas em turnos, que se alternam sem uma disposição fixa, o que caracteriza o encontro em relativamente simétrico ou relativamente assimétrico. (FÁVERO, 2012, p.17-18)

A simetria na conversação está relacionada com o direito de ambos os interlocutores tomarem a palavra e de direcionarem a conversação, escolhendo o tópico discursivo e determinando a duração dos turnos. Quando a conversação é relativamente assimétrica um dos interlocutores tem privilégios na organização da conversação, é o caso do gênero entrevista, no qual o entrevistador inicia a interação, determina os tópicos e procura direcionar o desenvolvimento da interação.

Para Marcuschi (1999), apenas diálogos simétricos podem ser considerados propriamente como conversação, entretanto o autor reconhece que diversos fatores contribuem para desnivelar as condições de participação no diálogo, como diferenças socioeconômicas e culturais, o que restringe o número de diálogos simétricos.

Marcuschi (idem) relaciona cinco características básicas que constituem a organização elementar da conversação:

- a) interação entre pelo menos dois falantes;
- b) ocorrência de pelo menos uma troca de falantes;
- c) presença de uma sequência de ações coordenadas;
- d) execução numa identidade temporal;
- e) envolvimento em uma “interação centrada”. (MARCUSCHI, 1999, p. 15)

Os requisitos “a” e “b” são indispensáveis, pois, do contrário, não existiria uma conversação, mas um monólogo, ou outro gênero no qual somente um falante participa ativamente.

O item “c” refere-se ao fato de que a conversação não é um fenômeno caótico, ela tem suas próprias regras, flexíveis, porém indispensáveis para que se realize.

A organização dos turnos conversacionais é uma tarefa essencial para o bom andamento da interação. A regra básica em relação aos turnos é a de se falar um por vez. As falas simultâneas e as sobreposições dificultam ou impedem a troca de informações.

A organização de turnos, porém, por si só não constitui uma conversação, é indispensável que, com o encadeamento dos turnos, desenvolva-se um tópico de forma coerente. Para que haja coerência na conversação é necessária a cooperação dos falantes, em uma “interação centrada” - item “e” - , predispondo-

se a tratar de determinado assunto, como também é necessário que esses falantes partilhem um mínimo de conhecimento, não só linguístico, como cultural e social.

A identidade temporal - item “d” - , é outra característica apontada por Marcuschi (1999) como necessária na conversação. Já a identidade espacial, ou seja, a presença dos falantes em um mesmo local, não é indispensável para caracterizar a conversação, por isso tanto se considera conversação a interação face a face, quanto as interações por telefone.

A conversação emprega unidades sintáticas distintas das da língua escrita e os marcadores conversacionais têm papel importante, tanto em termos sintáticos, quanto conversacionais. Existem marcadores conversacionais verbais, não verbais e suprasegmentais.

Os marcadores verbais são palavras ou expressões estereotipadas, que podem aparecer no início, no meio ou no fim do turno. Apresentam diferentes funções como ganhar tempo, organizar o discurso, manter a atenção, etc. Esses marcadores não são utilizados para se acrescentar novas informações, sendo que alguns não são nem mesmo lexicalizados, como “ãhã”, “ué” “mm”, etc.

Os marcadores não verbais ou paralinguísticos como o olhar, o riso, os gestos, etc., participam de forma significativa da conversação face a face. Eles são utilizados para estabelecer e regular a proximidade na interação.

Os marcadores suprasegmentais mais importantes são a pausa e o tom de voz. Embora não tenham natureza verbal são importantes linguisticamente, pois propiciam mudanças de turnos e podem ser utilizados para se organizar o pensamento ou o que será dito.

Em seu surgimento a Análise da Conversação dedicou-se basicamente no mapeamento das estruturas e mecanismos da organização conversacional, seguindo a linha da Etnometodologia e da Antropologia Cognitiva. Após meados da década de 1970, no entanto, ampliaram-se as perspectivas de estudo, passando-se a se associar à análise dos elementos linguísticos o estudo dos elementos paralinguísticos e socioculturais necessários para o sucesso da interação, assim, o estudo dos marcadores e do contexto ganhou destaque nas análises conversacionais, esse é o momento no qual “[...] o problema passa da organização para a interpretação.” (MARCUSCHI, 1999, pág. 6).

A Análise da Conversação a partir do final da década de 1970 empenhou-se em compreender quais os mecanismos envolvidos no processo da conversação e como os interlocutores utilizam seus conhecimentos para se fazerem entender, como evitam ou resolvem os conflitos surgidos e quais as estratégias utilizadas para alcançar o sucesso da interação em cada contexto específico. Dentre as estratégias mapeadas nas análises conversacionais encontram-se aquelas que podem ser caracterizadas como estratégias de cortesia ou polidez.

1.1.1. Enfoques interacionistas

Na década de 1970 começaram a despontar estudos sobre a conversação sob diferentes perspectivas. Surgiu o conceito de Contrato Conversacional postulado pelos professores americanos Bruce Fraser e William Nolen, que concebiam a prática conversacional como um processo de contínua negociação, no qual leis implícitas devem ser obedecidas.

Esses estudos deram início a uma série de trabalhos voltados para a descrição das estruturas e compreensão dos processos envolvidos na prática da conversação. O processo conversacional obteve a atenção de estudiosos de diferentes áreas, das quais se destacaram a sociologia, a filosofia e a psicologia.

Segundo Kerbrat-Orecchioni (2006), a Análise da Conversação surgiu do entrecruzamento de diferentes disciplinas, como a psicologia, a sociologia, a sociolinguística, a etnografia, a antropologia, entre outras. A autora organizou essas disciplinas, congregando-as em quatro enfoques diferentes de análise das interações, dentre os quais teve lugar os estudos da conversação.

O primeiro enfoque apresentado pela autora foi o de tipo “psi”, relacionado com as abordagens psicológicas e psiquiátricas. Esse enfoque teve como expoente a Escola de Palo Alto, cujas preocupações eram de ordem terapêutica, tendo, porém, desenvolvido conceitos para análise da comunicação patológica que foram utilizados na análise da comunicação normal. Os principais conceitos desenvolvidos pela Escola de Palo Alto utilizados na Análise da Conversação são o de oposição entre comunicação simétrica e complementar, o da distinção dos níveis de conteúdo e da relação e o da noção de duplo vínculo.

O segundo enfoque comporta as vertentes etnossociológicas, que são a etnografia da comunicação, a etnometodologia e demais abordagens sociológicas.

A etnografia desenvolveu o conceito de competência comunicativa. Seu método investigativo é indutivo e naturalista, ou seja, baseia-se na observação de eventos comunicativos no meio natural e tem interesse pela variação do código, abordando essa variação, seja de uma comunidade para outra, seja dentro da mesma comunidade, de forma positiva. Outra preocupação da etnografia é quanto às possíveis aplicações de suas teorias, como, por exemplo, no meio escolar.

Quanto à etnometodologia, esta tem a preocupação de descrever os métodos utilizados pelos membros de uma sociedade ao se comunicarem cotidianamente. Acredita que todos os comportamentos observáveis podem ser descritos e “rotinizados”. Defende que as normas que regem os comportamentos sociais são, ao menos em parte, passíveis de sistematização. A participação da etnometodologia na linguística concretizou-se com seus estudos da Análise Conversacional, uma versão da Análise das Conversações.

Entre as demais abordagens sociológicas destaca-se o trabalho do cientista social canadense Erving Goffman. Como será visto à frente, os conceitos desenvolvidos por ele influenciaram a ciência linguística. A noção de territórios do self, por exemplo, foi adaptada aos estudos da cortesia linguística e tornou-se a base de seus principais conceitos.

O terceiro enfoque apresentado por Kerbrat-Orecchioni (Idem) é o da abordagem linguística. A autora lembra que a linguística tardou a dar importância às conversações, pois seu objeto de estudo inicialmente era a língua e não a fala. A partir da década de 1980, porém, os linguistas decidem adotar os estudos da conversação já em andamento em outras áreas e elaboram trabalhos importantes, como os realizados pela “Escola de Genebra”.

O quarto enfoque dos estudos da interação é o da abordagem filosófica. Na abordagem filosófica surgiram conceitos importantes utilizados na análise da conversação, como a ideia de “jogo de linguagem” de Wittgenstein (2000), as máximas conversacionais de H. P. Grice (1989), explanadas mais adiante e o conceito de atos de fala, elaborado por J. L. Austin (1990) e J. Searle (1995), com base nos estudos da Pragmática do Discurso.

O segundo enfoque apresentado além de ser o mais amplo é o mais importante e marcou fortemente a análise da conversação realizada no meio linguístico a partir da década de 1980. Já o quarto enfoque traz os conceitos adotados da pragmática, fundamentais para compreender o fenômeno da cortesia linguística na conversação.

1.1.2. Sociolinguística Interacional

Como mencionado os enfoques etnossociológicos são os mais importantes para a análise da conversação. Dentre esses enfoques, quando se fala em cortesia linguística, destaca-se o da Sociolinguística Interacional (SI), pois é o que mais se preocupa com a relação entre os indivíduos, sendo, esses, produtos do meio no qual circulam.

A SI volta-se para os estudos que vinculam cultura, língua e sociedade, utilizando em suas pesquisas o aporte teórico fornecido pelas áreas de conhecimento da antropologia, sociologia e linguística. Para a SI o sucesso na conversação exige a participação ativa dos interlocutores, pois os sentidos, para serem construídos, dependem da interação entre os falantes. Os papéis de falante e ouvinte alternam-se e, em ambas as posições, é necessário que se ofereçam contribuições para um bom entendimento.

A SI vê a linguagem como um sistema simbólico elaborado para responder a necessidade de interagir em determinados contextos sócio-culturais, refletindo, portanto, a realidade vigente em uma sociedade e podendo ser utilizada como índice para melhor compreender as dinâmicas sociais.

O contexto, para a SI, é determinante no processo de elaboração dos significados durante a interação e seu reconhecimento faz-se necessário para a adequada análise da conversação. Compõem o contexto comunicativo: o lugar ou quadro espaço temporal; os objetivos e; os participantes.

No quadro espacial deve ser levado em consideração o espaço físico e também o espaço social e institucional.

O objetivo, segundo Kerbrat-Orecchioni (2006), pode ser visto de forma global ou pontual. O objetivo global abarca a interação, por exemplo, uma entrevista de emprego, já os objetivos pontuais dizem respeito a cada ato de fala realizado, no caso, cada ato de fala durante a entrevista de emprego.

Em relação aos participantes, deve ser considerado o número, suas relações mútuas sociais e afetivas e suas características individuais como idade, sexo, profissão, etc.

Os elementos considerados pela SI na análise do contexto comunicativo são similares aos apontados por Briz (2013) no estudo da variação pragmática, como poderá ser visto no subtítulo Variação pragmática e coloquialidade, apresentado neste trabalho.

1.2. A Cortesia e suas relações pragmáticas

Segundo Fernandes (2001), as primeiras ocorrências do termo *cortezia*, que deu origem ao vocábulo cortesia, foram registradas no período compreendido entre os séculos XII e XIII, quando a nobreza feudal começou a desenvolver uma identidade própria em oposição à burguesia emergente.

A palavra *cortezia*, derivada de *court* (corte), surgiu, segundo Fernandes (Idem), na poesia provençal, nas trovas posteriormente denominadas como de “amor cortês”.

A *cortezia* provençal era a expressão utilizada para designar o comportamento cortesão, pautado pelo código de conduta defendido pela aristocracia feudal, que almejava a perfeição moral e social.

O amor cortês e a cortesia aparecem na Idade Média interconectados, pois, embora a cortesia estenda-se à outras relações além da amorosa, a cultura da *cortezia* teve como inspiração a conduta cavalheiresca cantada e divulgada pelas trovas de amor. A popularização deste gênero poético acabou por difundir entre as cortes, pelo menos entre aquelas que tinham acesso à música e à poesia, ou seja, na elite feudal, a cultura cortesã.

Inspirada em virtudes ligadas à honra, à coragem, à fidelidade, à generosidade e à delicadeza de espírito, a cultura da *cortezia* chega, pela arte dos trovadores, ao norte da França, onde é denominada *courtoisie* e a partir de daí irradia-se pela Europa.

O amor cortês é cantado na poesia trovadoresca como um amor elevado à figura feminina idealizada. Em sua trama o cavaleiro enamorado deve provar sua coragem e superioridade moral para salvar e conquistar a amada.

As trovas do amor cortês são adotadas e atualizadas no final da Idade Média pela arte do *minnesang*. Segundo Elias (1993), as cortes além de disputarem poder, disputavam também prestígio e um dos meios de se conseguir prestígio era investir nas artes, de onde surge a *minnesang*, gênero que dá continuidade à cultura trovadoresca, adotando a estética da *courtoisie* em suas músicas.

A palavra *minnesang* é originária do alemão falado na Alta Idade Média e refere-se a um gênero de poesia cantada, muito próximo das trovas. *Minne* pode ser traduzida como amor, saudade, carinho, desejo, entre outros sentimentos e *sang* significa canto. As cortes mais ricas demonstravam sua superioridade mantendo um maior número de *minnesänger*, ou menestréis. A *minnesang* representa uma evidência da importância das expressões artísticas na difusão de valores culturais e sociais durante a Idade Média, no caso, dos valores ligados à cortesia.

Para Elias (1993), a cortesia, como expressão do código *courtois* de conduta, teve papel decisivo no processo civilizador, pois resultou do esforço do controle pulsional e da regulação das maneiras, que tornou possível a convivência pacífica nas cortes. O autor postula que os grandes processos civilizadores caracterizaram-se pela transformação dos guerreiros em cortesãos. No Ocidente esse processo teve início no século XI ou XII e se desenvolveu até alcançar seu auge no século XVIII, com a ascensão da burguesia.

Elias (1993), ao descrever o processo de civilização no Ocidente, conta como surgiu, na transição do feudalismo para o absolutismo, uma nova organização da geografia humana, demandando mudanças nas relações sociais. A estruturação das cortes absolutistas acabou por congrega um maior número de indivíduos, que, colocados em convívio e subjugados a situações de interdependência veem-se obrigados

[...] a observar algum grau de consideração e espírito de previsão, um controle mais rigoroso da conduta e – acima de tudo, no tocante à senhora da casa, de quem dependiam – um maior domínio das emoções, uma transformação na economia das pulsões. (ELIAS, 1993, p. 217)

A racionalização sobre a sobrevivência no novo meio levou à prática de uma conduta pautada pela cortesia, que, nesse sentido, é perfeitamente traduzida

como “conjunto de normas sociais que cada comunidade estabelece para regular o comportamento adequado de seus membros [...]” (FÁVERO, 2008, p. 305).

A vida nas cortes e a formações de *coteries*, ou círculos sociais, aperfeiçoou as relações sociais e a prática da cortesia, mas também colocou esta a serviço da disputa por prestígio e favores. Com o avanço do processo civilizador, a violência física, que tinha na espada seu principal instrumento, foi substituída pela violência psicológica, tendo as palavras como seu mais importante instrumento, pois

A corte é uma espécie de bolsa de valores e, como toda “boa sociedade”, uma estimativa do “valor” de cada indivíduo está continuamente sendo feita. Mas, neste caso, o valor tem seu fundamento real não na riqueza ou mesmo nas realizações ou na capacidade do indivíduo, porém na estima que o rei tem por ele, na influência que goza junto aos poderosos, na sua importância no jogo das *coteries* da corte. (ELIAS, 1993, p. 226)

Como foi visto, a fixação dos sentidos da palavra cortesia foi influenciada pelas características do processo de civilização ocidental sendo, primeiramente, relacionada à atitude racional ligada à adaptação aos novos ambientes de crescente aglomeração humana, na substituição das pequenas e esparsas cortes feudais pelas grandes cortes absolutistas.

Ao sentido primeiro foi somado o sentimentalismo promovido pelas trovas medievais e pela arte dos menestréis conjuntamente com a moral do código de conduta defendido pela nobreza. Posteriormente a cortesia foi associada às boas maneiras e à linguagem própria dos aristocratas.

A Cortesia, portanto, não foi associada apenas ao código moral da nobreza e ao amor cortês. Como afirma Fávero (2008), cortesia é uma palavra polissêmica, característica também admitida por outros autores, que reconhecem como sentidos relacionados à palavra cortesia “[...] de um lado harmonia social e, de outro, hipocrisia nas relações sociais [...]” (LEITE, 2008, p. 52).

Sem dúvida esse entendimento foi construído pela observação da presença do termo, ou de seus cognatos em diferentes momentos históricos e situações sociais e pela evolução do comportamento cortesão. Expressão de um código de conduta elevado, conjunto de estratégias de convivência, civilidade, amabilidade, educação no trato com os outros, ou jogo de palavras para conseguir prestígio, tradicionalmente não se descarta nenhuma dessas acepções.

A polissemia do termo “cortesia” indica a amplitude de seu uso, que está presente nas relações cotidianas e cujas estratégias são empregadas rotineiramente para se alcançar os objetivos conversacionais e viabilizar o entendimento entre os falantes.

As primeiras obras produzidas sobre cortesia das quais se tem notícia foram a *De Civilitate Morum Puerilium*, de Erasmo de Roterdã, datada de 1530 e *Du Bon et du Mauvais Usage Dans les Manières de S’exprimer. Des Façons de parler bourgeoises et en quoy elles sont differentes de celle de la Cour. Suite des mots à la mode*, de François Callières, publicada em 1693, que se dedicaram, respectivamente, às boas maneiras no portar-se e ao adequado falar, com base nas práticas da aristocracia da época.

Poucas obras sobre o tema da cortesia foram elaboradas até o século XX. Apenas nas décadas de 1910 e 1920 é que surgem na França, segundo Fávero (2008), alguns trabalhos referentes à cortesia na linguagem, estes, porém, não traziam um estudo aprofundado do fenômeno.

As primeiras obras que apresentaram uma reflexão linguística mais aprofundada surgiram na década de 1970, entretanto em vários desses trabalhos não aparece a palavra “cortesia”, que muitas vezes é substituída pelo termo “polidez”.

Leite (2008) informa que o sentido do termo “cortesia”, fixado no século XVI como “comportamento social aceitável”, é anexado, com o passar do tempo, a outros termos. Na França do século XVII o termo “civildade” não só se tornou sinônimo da palavra “cortesia” como veio a substituí-la. No século XVIII, os franceses optaram pelo uso dos termos “polidez” e “humanidade” para designar o comportamento originalmente tido como cortês.

Do ponto de vista da perspectiva tradicional dos estudos da conversação a alternância de uso entre os termos “cortesia” e “polidez” não gera problemas conceituais, pois a maioria dos estudiosos do assunto os entende como sinônimos.

Cabe destacar, porém, que esse posicionamento não é unânime. Villaça e Bentes (2008) apresentam uma proposta de diferenciação entre os termos “polidez” e “cortesia”. Para as autoras a polidez estaria ligada à obediência de normas socialmente estabelecidas e ensinadas em cada cultura. Já a cortesia

pertenceria à uma instância mais subjetiva e universal, seria o posicionamento daqueles que reconhecem e praticam o jogo da cortesia para levar a bom termo suas interações.

Em outras palavras, para as autoras, a cortesia designaria o instinto universal de preservação da própria imagem e da imagem do interlocutor, que objetiva alcançar o sucesso nas interações e polidez diria respeito à utilização das regras localmente estabelecidas para se alcançar esse objetivo.

1.2.1. Pragmática

A conversação emprega a linguagem, adaptando-a aos contextos de interação. A semântica e a sintaxe não dão conta de interpretar adequadamente as realizações linguageiras contextualizadas e revestidas de intenções e subentendidos das conversas, sobretudo das mais informais.

A Pragmática, com o estudo da linguagem em uso e da relação entre a língua e seus falantes, englobando contexto de fala e elementos socioculturais, é um instrumento importante nas análises conversacionais.

Em 1983 o filósofo Charles Morris definiu a Pragmática, juntamente com a sintaxe e a semântica, como um dos três aspectos da semiótica. Para Morris (1963), enquanto a sintaxe preocupa-se com a relação formal entre os signos, a semântica daria conta da relação entre os signos e os objetos ao quais se relacionam e a pragmática seria o estudo da relação entre os signos e seus usuários.

Os limites da pragmática não estão bem definidos, pois seu escopo se aproxima do da semântica, sendo que nos dois ramos existe a preocupação com significado. A pragmática, no entanto, diferentemente da semântica, interessa-se pelos princípios de uso da língua, seu processo de produção e seu efeito ilocutório. Segundo Armengaud (2006), a Pragmática tem como conceitos principais o ato de fala, o contexto e o desempenho.

A Teoria dos atos de fala, postulada pela filosofia da linguagem no início da década de 1960 e adotada pela Pragmática, aproxima a fala da ação, concebendo a fala como instrumento não apenas capaz de descrever situações, mas de realizar ações.

A teoria dos atos de fala foi desenvolvida pelo inglês John Langshaw Austin e por ele divulgada em palestras proferidas na Universidade de Harvard em 1955; publicadas em 1962. Segundo Austin (1990), existem dois tipos de enunciados: os constativos e os performativos.

Os enunciados constativos realizam descrições ou relatos, podendo ser falsos ou verdadeiros. Já os enunciados performativos não podem ser submetidos à verificação de veracidade ou falsidade, pois não relatam nem descrevem, eles realizam ações e podem ser bem sucedidos ou nulos, dependendo da presença do que Austin chamou de “condições de felicidade”, que dizem respeito à autoridade do falante e às circunstâncias nas quais o ato de fala é realizado.

Segundo Silva (2005), com a análise das condições gramaticais os atos de fala foram posteriormente classificados em cinco categorias:

- a. os representativos (mostram a crença do locutor quanto à verdade de uma proposição: afirmar, asseverar, dizer);
- b. os diretivos (tentam levar o alocutário a fazer algo: ordenar, pedir, mandar);
- c. os comissivos (comprometem o locutor com uma ação futura: prometer, garantir);
- d. os expressivos (expressam sentimentos: desculpar, agradecer, dar boas vindas);
- e. e os declarativos (produzem uma situação externa nova: batizar, demitir, condenar).

São conceitos importantes da teoria dos atos de fala, o ato proposicional, que corresponde ao conteúdo comunicado e o ato ilocucional, que diz respeito ao ato que é realizado na linguagem. A falta de correspondência entre o conteúdo proposicional e seu valor ilocucionário levou à distinção dos atos de fala em diretos e indiretos.

Nos atos de fala diretos a forma corresponde ao tipo de enunciado, por exemplo, o uso da forma imperativa para se dar ordens. Já nos atos de fala indiretos a forma utilizada não é típica do ato realizado, por exemplo, quando se diz “Você tem horas?”, é utilizada uma pergunta para se fazer um pedido.

A teoria dos atos de fala destacou a importância do contexto nos estudos linguísticos, pois os atos de fala indiretos dependem de uma análise contextual para serem compreendidos.

Foi Paul Grice, com suas máximas conversacionais, que contribuiu de forma decisiva para a interpretação dos atos de fala e forneceu uma das primeiras sistematizações que influenciou a elaboração da teoria da preservação das faces, uma das bases do estudo da cortesia linguística.

Os estudos relacionados à cortesia têm utilizado de forma importante conceitos adotados da pragmática. Briz (2013) aplica fatores situacionais para estudar as características das situações comunicativas e estabelecer a relação entre coloquialidade e atividade atenuadora. Muro (2010) sustenta que a caracterização de um ato como descortês depende da interpretação dada a ele pelo interlocutor. Portanto, “Si la realización de la (des)cortesía está sobre todo en la interpretación, es porque no se limita a la semántica sino que se extiende a la pragmática; [...]” (MURO, 2010, p. 23)¹.

1.2.2. Teorias: da conversação à cortesia/polidez

Os primeiros estudos a desenvolverem conceitos relativos ao fenômeno da cortesia não são oriundos da área da linguística. Como mencionado, a linguística, a princípio, adotou como corpus de estudo a língua, entendida como atividade verbal realizada por escrito e seu enfoque era descritivo e universalista.

No início não havia espaço na linguística para se pensar a língua como instrumento revestido de valores psicossociais e com funções pragmáticas, assim, a cortesia parecia um elemento muito distante do interesse dos primeiros linguistas. Os estudos protótipos da cortesia linguística tiveram lugar em disciplinas como a filosofia e a sociologia e só mais tarde foram adotados pela linguística e desenvolvidos pelo campo da Análise da conversação.

1.2.2.1. Contrato Conversacional: as máximas e suas transgressões

O filósofo Herbert Paul Grice, ao refletir sobre a linguagem e a comunicação, apresentou o conceito de “implicaturas” para designar a complexidade do processo de compreensão na interação entre falantes.

Grice (1989) defendeu que, para uma conversação ser clara, evitando-se ambiguidades, os falantes devem observar o que denominou de Princípio

¹ Tradução nossa: Se a forma de realização da (des)cortesia está sobretudo na interpretação é porque não se limita à semântica, mas se estende à pragmática.

Cooperativo. Esse princípio seria composto por regras que precisariam ser seguidas em uma espécie de contrato tácito assumido pelos falantes ao se proporem a interagir.

O Contrato Conversacional apresentado pelo filósofo, baseado no princípio de cooperação entre os falantes, é composto por quatro máximas conversacionais: a máxima da quantidade; a máxima da qualidade; a máxima da relação e; a máxima do modo.

A máxima da quantidade determina que se ofereça uma contribuição que seja tão informativa quanto o necessário e não se ofereça uma contribuição mais informativa que o necessário. A máxima da qualidade diz respeito à verdade do que é dito e prescreve que não se diga o que se acredita ser falso ou aquilo sobre o que não se possui evidências suficientes. A máxima da relação manda que se diga o que for relevante na conversação. Já a máxima do modo indica que, para uma interação conversacional ser eficiente, deve-se ser breve e organizado, evitando-se expressões obscuras e ambiguidades.

As máximas podem, no entanto, ser violadas sem que, com isso, se comprometa a qualidade da conversação desde que os falantes envolvidos compartilhem conhecimentos que possam propiciar inferências adequadas.

Grice (Idem) trata do que chamou de implicaturas nas violações das máximas conversacionais. Segundo a teoria, das implicaturas os interlocutores partem do pressuposto de que a interação é regida por uma intenção cooperativa e que a violação de uma das regras ocorre quando se espera e se acredita que o outro seja capaz de compreender no que implica tal violação.

Leão (2013) mostra como a violação das máximas conversacionais é utilizada nas tiras humorísticas. De forma genérica, pode-se dizer que a descortesia fingida, cujo efeito muitas vezes é de humor, usa a transgressão das máximas da conversação, a exemplo do discurso humorístico, não para confundir, desrespeitar ou ofender, o que levaria ao insucesso comunicativo, mas para provocar determinados efeitos que contribuam para a eficácia da interação.

Em uma violação da máxima da relação podemos ter uma elocução como a seguinte: “Seu Pilantra egoísta... Venha me visitar da próxima vez que estiver na cidade”

O locutor profere um xingamento, para, na sequência, completar sua elocução de forma amistosa. A primeira parte do enunciado parece não estabelecer relação com a segunda, não sendo, portanto, relevante ou mesmo tornando o enunciado incoerente, entretanto essa organização é proposital.

Ao se pensar a língua como instrumento de interação social dentro de um contexto de informalidade, percebe-se que a formulação agressiva do primeiro trecho não tem, na realidade, efeito ofensivo, tratando-se de um exemplo de descortesia fingida, utilizada para emprestar a elocução um tom de intimidade e humor.

1.2.2.2. As Máximas de Lakoff

A linguista americana Robin Lakoff foi a primeira estudiosa a estabelecer regras de cortesia na interação, que são: seja claro e seja polido.

Na primeira regra, seja claro, a autora resumiu as máximas de Grice. Já na segunda, seja polido, trata das relações interpessoais. Para Lakoff (1973), porém, na conversação é mais importante evitar conflitos do que alcançar a clareza, para tanto devem ser observadas as sub-máximas de polidez: não imponha, dê opções e faça o ouvinte se sentir bem.

As sub-máximas de polidez são aplicadas segundo a situação e levando-se em consideração o grau de intimidade entre os interlocutores, ou seja, levando-se em consideração fatores sociais e pragmáticos.

Com percepções similares as de Lakoff, outros estudiosos da linguagem prestigiaram o estudo da polidez na conversação. É o caso do especialista em língua inglesa Geoffrey Leech (1983), que vê a polidez como forma de regular a distância social e estudou o fenômeno sob a perspectiva do custo-benefício.

1.2.2.3. A teoria da preservação das faces

Dentre os estudos relacionados à cortesia verbal desenvolvidos a partir da década de 1970 teve destaque o trabalho realizado por Penélope Brown e Stephen Levinson, pesquisadores do Instituto Holandês Max Plank de Psicolinguística. Brown e Levinson desenvolveram, influenciados pelas teorias elaboradas pelo cientista social canadense Erving Goffman e pelo Princípio Cooperativo de Grice, a teoria da Preservação das Faces.

A teoria de Brown e Levinson foi explicitada na obra *Politeness, Some Universals in Language Usage*, publicada originalmente em 1978 para divulgar os resultados da pesquisa realizada pelos autores, que analisaram a utilização de estratégias de polidez em três culturas e línguas distintas: o inglês, o tAMIL e o tzeltal. O objetivo dos autores ao realizarem a pesquisa divulgada em 1978 era de estabelecer as estratégias básicas e universais de polidez empregadas na conversação face a face.

Brown e Levinson desenvolveram diversos conceitos importantes e que continuam norteando os estudos da cortesia linguística e do uso de estratégias de polidez na conversação. O conceito mestre do trabalho de Brown e Levinson (2004) é o de “face”, termo emprestado de Goffman e que é utilizado pelos autores tanto para designar a representação positiva do eu, ligada “ao conjunto de imagens valorizantes que os interlocutores constroem de si e que tentam impor na interação.” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 78), quanto para nomear a representação negativa desse eu, constituída pelos pensamentos, sentimentos e posicionamentos que os interlocutores procuram preservar do olhar do outro. Ambas representações do eu estão ligadas ao que Goffman (2006) denominou de “território do self”.

Os “territórios do self” são fruto da reflexão do cientista social canadense, que utiliza a metáfora relacionada ao espaço para designar os recursos de natureza física ou não que interferem na distância social e dos quais os indivíduos lançam mão para preservar a autoimagem construída na interação.

Segundo Frehse (2008), o espaço é utilizado metaforicamente por Goffman para desvendar os rituais envolvidos nas relações sociais. O espaço em Goffman (2006) tem duas naturezas, a social e a interacional. O espaço social tem origem nas reflexões de Goffman sobre o trabalho de Simmel relativo às distâncias sociais nas relações entre os indivíduos. Já a ideia de espaço interacional deriva dos estudos de Durkheim sobre os rituais coletivos.

Goffman (2010) estudou a deferência e a mesura ritual nas interações cotidianas, distinguindo rituais de “evitação” e de apresentação, que são utilizados para delimitar a distância ideal entre os interlocutores. Segundo Goffman (Idem), essa distância deve ser mantida para se preservar a imagem social dos indivíduos.

Os rituais de “evitação”, segundo Frehs (Idem), são formas de deferência utilizadas nas interações da vida cotidiana para se manter a distância necessária à preservação do valor da personalidade do indivíduo.

Os rituais de apresentação manifestam as identidades socialmente construídas. Eles não apresentam o verdadeiro eu, mas o *self*, ou seja, a representação do eu adequada ao contexto interacional.

A noção de estratégias de preservação das faces desenvolvida na Teoria das Faces de Brown e Levinson (1978) assemelha-se à ideia de preservação da distância relacional por meio de rituais e a “face” aproxima-se do *self* ou imagem construída socialmente. A “face”, portanto, não é a imagem real do indivíduo, mas a imagem que o indivíduo constrói de si nas interações sociais.

Na proposta de Brown e Levinson (Idem) cada falante possui duas faces, uma negativa e outra positiva. A face positiva é aquela que o falante mostra, ou seja, a imagem que constrói e que deseja manifestar nas suas interações com os demais falantes. A face negativa diz respeito à intimidade do indivíduo, é constituída pelos pensamentos, sentimentos e inclinações que o falante não deseja expor. Os demais conceitos elaborados pelos autores relacionam-se direta ou indiretamente ao conceito de face, colocando em movimento o jogo cortesia.

Face *want* é, segundo os autores, o desejo instintivo de preservação das faces. Essa preservação almejada, porém, é colocada em risco durante a conversação. Para Brown e Levinson (op. cit.) a maioria dos atos de fala, se não todos, ameaçam as faces.

Mesmo nas interações mais fortuitas e breves pode ser observado o uso de diversas estratégias de polidez para se evitar a exposição das faces, como no exemplo transcrito abaixo:

Exemplo, pedido de informação (FÁVERO, 2008, p. 314-315):

A – desculpe-me... por acaso o senhor sabe como devo fazer para chegar ao Mercado?

B – perdão... não sei... mas um motorista de táxi pode ajudar a senhora

A – obrigada... assim mesmo

B – de nada

O simples ato de se dirigir a palavra a alguém pode ser visto como uma atitude invasiva. Por esse motivo “A” inicia a interação com um pedido de

desculpas. A pausa que se segue, marcada pelas reticências, serve para dar tempo ao indivíduo interpelado de dirigir sua atenção ao emissor. “B” não tem a informação solicitada, mas, para evitar expor sua face parecendo grosseiro ou que está se negando a auxiliar, inicia sua elocução com um pedido de desculpas. O falar pausado e a oferta de uma alternativa, “mas um motorista de táxi pode ajudar a senhora”, servem para demonstrar o interesse de “B” em auxiliar de alguma forma. Embora “A” não tenha conseguido a informação pretendida, formula um agradecimento, ao qual “B” responde.

Para se evitar a ameaça às faces no exemplo, uma interação muito breve, são utilizados pedidos de desculpas, pausas, uma oferta de alternativa, um agradecimento e uma resposta ao agradecimento, além do tratamento respeitoso utilizado; “senhor”, “senhora”.

Em uma conversação podem ocorrer “atos” que colocam em risco a face positiva e a face negativa do emissor, ou a face positiva e negativa do receptor. Estes atos ameaçadores foram denominados como *Face Threatening Acts* (FTAs).

Os atos que ameaçam a face positiva de emissor são aqueles que o emissor profere e que podem comprometer sua imagem, como a confissão e o pedido de desculpas.

Os atos que ameaçam a face negativa do emissor são, por exemplo, a promessa, o convite, ou a oferta, que, em não sendo sinceros ou não sendo levados a termo, podem prejudicar a imagem do emissor.

Os atos que ameaçam a face positiva do receptor são aqueles que afetam a imagem que o outro pretende manter, como a crítica, a injúria, o sarcasmo, a opção por discutir assuntos polêmicos, etc.

Os atos que ameaçam a face negativa do receptor podem ser de natureza verbal ou não verbal e são aqueles que desrespeitam o território do receptor, como contatos violentos ou não autorizados e perguntas indiscretas, interpelações ou conselhos.

Esses atos de ameaça não aparecem necessariamente isolados um do outro, pelo contrário, ao ameaçar a face do outro é comum ameaçar-se a própria face. Por esse motivo existe, na maioria das interações, o interesse pela preservação da face do outro e a manutenção do equilíbrio na interação.

Para amenizar as ameaças que surgem na conversação os interlocutores recorrem a um trabalho de figuração, ou *face work*, utilizando as estratégias de polidez.

P. Brown e S. Levinson levantaram, em sua pesquisa, estratégias de polidez que catalogaram na obra *Politeness*, no capítulo intitulado *Realizations of politeness strategies in language*. Os autores elencaram essas estratégias, separando-as em três grupos distintos, segundo a natureza dos FTAs: as estratégias de polidez positiva, num total de quinze; as de polidez negativa, que somam dez estratégias e; as de “indiretividade”, outras quinze estratégias. Como podemos ver resumidamente na tradução de Fávero (2008):

Cortesia positiva

1. perceba o outro e mostre-se interessado pelas necessidades e desejos dele;
2. exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro;
3. intensifique o interesse pelo outro;
4. utilize as marcas de identidade do grupo;
5. procure acordo;
6. evite desacordo;
7. pressuponha e exponha pontos em comum (saber partilhado);
8. brinque;
9. leve em conta os desejos do outro;
10. ofereça; prometa;
11. seja otimista;
12. inclua o outro;
13. dê ou peça razões;
14. simule ou explicita reciprocidade; (simpatia, entendimento, cooperação);
15. dê presentes (na forma de bens ou de marcas de compreensão, de simpatia, etc.).

Cortesia negativa

1. seja convencionalmente indireto;
2. recorra aos modalizadores;
3. seja pessimista;

4. minimize a imposição;
5. seja deferente;
6. peça desculpas;
7. recorra ao discurso impessoal;
8. considere o FTA como regra geral;
9. nominalize;
10. ofereça compensação, aja como se estivesse assumindo o débito.

Indiretividade (off record)

1. faça alusões, dê pistas;
2. forneça índices;
3. pressuponha;
4. minimize a importância;
5. aumente a importância;
6. use tautologias;
7. use contradições;
8. seja irônico;
9. use metáforas;
10. faça perguntas retóricas;
11. seja ambíguo;
12. seja vago;
13. faça generalizações;
14. faça substituição do destinatário;
15. use elipse.

(FÁVERO, 2008, p. 309-311)

As estratégias de polidez positiva são utilizadas para reparar FTAs realizados à face positiva do destinatário, em uma espécie de compensação, com a utilização de demonstrações de apreço e generosidade, implicam uma atitude aberta, confiante. As estratégias de polidez negativa são utilizadas para reparar ameaças à face negativa do interlocutor e constituem-se em demonstrações de humildade, moderação e deferimento. As estratégias de “indiretividade” valem-se da ambiguidade, com o objetivo de evitar a responsabilidade pela elaboração de FTAs quando se pretende dizer algo potencialmente ofensivo à face do

interlocutor. Esses tipos de estratégias podem ser utilizados conjuntamente e, muitas vezes, misturam-se, podendo não ser fácil seu reconhecimento.

Para que seja garantida a preservação das faces, a escolha das estratégias deve levar em consideração, segundo Brown e Levinson (1978), o grau de gravidade do FTA, a relação de poder e a distância social que existe entre os interlocutores.

1.2.2.4. A teoria da valorização das faces

A proposta apresentada por P. Brown e S. Levinson em 1978 foi questionada e complementada pelo trabalho da linguista francesa Catherine Kerbrat-Orecchioni.

Kerbrat-Orecchioni (2006) criticou a abordagem pessimista baseada nos FTAs, demonstrando que também existem atos de fala valorizadores das faces e não apenas ameaçadores. A autora desenvolveu o conceito de antiFTAs, ou FFAs (*Face Flattering Acts*) - atos que valorizam a face - e dividiu os atos de fala em atos com efeito essencialmente negativo, como as ordens e as críticas e atos com efeito essencialmente positivo, como o elogio e o agradecimento.

Com uma visão positiva, Kerbrat-Orecchioni (2006) destaca a importância da polidez nas interações. Segundo a autora a polidez é a norma das conversações. Embora existam comportamentos impolidos aceitos nas sociedades, em geral a falta de polidez não costuma ser bem vista.

A presença dessa norma implícita é observável na formulação de reações negativas como no caso do desacordo, da interpelação, da rejeição de uma oferta, entre outras. Essas reações costumam ser precedidas por hesitação e, normalmente, são manifestadas de forma mais elaborada, com formulação indireta, pedidos de desculpas ou justificativas.

Kerbrat-Orecchioni (Idem) apresenta a noção de “dupla coerção” e a modéstia como lei nas interações, ambos ligados à obrigação de se ser polido. Para se cumprir essa obrigação recorre-se particularmente à formulação indireta dos atos de fala, pois, como mostra Lakoff (1973), na conversação é mais importante evitar conflitos do que alcançar a clareza.

A lei da modéstia proíbe o autoelogio. Segundo Kerbrat-Orecchioni (2006) quem se vangloria é mal visto em nossa sociedade, por isso, esse procedimento

deve ser evitado e, quando não for possível evitar o autoelogio, deve-se utilizar procedimentos minimizadores ou reparadores para que este seja melhor aceito.

A “dupla coerção”, além de se referir à necessidade de se evitar o autoelogio, refere-se também à obrigação do falante de controlar seus desejos em atenção ao seu interlocutor, valorizando a face positiva dele, porém sem colocar em risco sua face negativa. Para valorizar seu interlocutor o falante deve respeitar seu território e deve manifestar interesse por ele com demonstrações de atenção, ofertas e elogios, etc.

A linguista francesa também relacionou os conceitos de polidez positiva e negativa elaborados por Brown e Levinson (2004) aos atos de ameaça e de valorização das faces, tornando-os mais específicos. Segundo Kerbrat-Orecchioni (op. cit.) a polidez negativa é de natureza “abstencionista” ou compensatória e tem como objetivo evitar a produção de FTAs, ou abrandar FTAs produzidos, enquanto que a polidez positiva tem natureza produtiva e distingue-se pela produção de FFAs.

Os recursos utilizados na polidez negativa são relacionados por Kerbrat-Orecchioni (2006) entre as estratégias de evasão e os softeners (suavizadoras).

As estratégias suavizadoras são:

- Paraverbais ou não verbais:

- Correspondem a alguns dos marcadores conversacionais prosódicos e paralinguísticos (pausa, sorriso, menear da cabeça, etc);

- Verbais

- Substitutivos:

- formulação indireta do ato da fala: “Você colocou sal na sopa?”

- desatualizadores modais, temporais ou pessoais:

- * o condicional: “Você poderia lavar a louça hoje?”

- * o passado de polidez: “Eu queria um pouco mais.”

- * desatualizadores pessoais: “Não é permitido sentar no chão.”

- * substituição dos pronomes pessoais: “Nós perdemos a chave.” no lugar de “Você (ou ele) perdeu a chave.”

- * lítotes ou eufemismos: “Sua atitude não foi muito simpática.”, “Ele descansou.”

- Subsidiários:

- enunciados preliminares:
- * interpelações: “Precisamos ter uma conversa.”
- * perguntas: “Posso te fazer uma pergunta indiscreta?”
- * críticas ou objeções: “Na minha opinião...”
- * convites: “Você já tem companhia para almoçar?”
- * pedidos de desculpas: “Mil desculpas”

- justificação: “O trânsito estava horrível”, no lugar de “Me desculpe pelo atraso”

Na polidez positiva, para produzir atos que tenham caráter “antiameaçador” para o destinatário são utilizadas:

- Apreciação positiva: “Seu bolo está uma delícia.”
- Apreciação negativa: “Só está um pouquinho seco para o meu gosto.”

Os atos de fala, FTAs e FFAs não aparecem apenas de forma isolada, eles também podem ser mistos. Essa mescla entre atos que ameaçam a face e atos que valorizam a face ocorre por conta de inferências elaboradas pelo receptor. É o que acontece com o elogio mal elaborado, quando se diz, por exemplo: “Esta roupa te deixa mais magro.”, a intenção do emissor pode ter sido apenas de elogiar a aparência do receptor, sem nenhuma intenção subliminar, porém o receptor pode inferir que existe uma percepção de que seu peso está acima do adequado, e a roupa disfarça esse sobrepeso. Nesse caso, o FFA acaba tendo o efeito de FTA, ameaçando a face do receptor. Este tipo de fenômeno é denominado por Kerbrat-Orecchioni (1992, apud FÁVERO, 2008, p. 313) como FFA mal elaborado, do que decorre que os FFAs, como atos pródigos por natureza, carregam os riscos do excesso e da interpretação equivocada, riscos estes que devem ser avaliados cuidadosamente pelo emissor.

Percebe-se que, com a formulação do conceito de FFA, a linguista francesa trouxe acréscimos teóricos importantes para a teoria de Brown e Levinson. Mas sua maior contribuição para o estudo da cortesia talvez tenha sido feita ao adotar o ponto de vista já defendido pelo linguista americano Arduith J. Meier, que questionou a universalidade metodológica defendida por Brown e Levinson.

Meier (1997) questiona a universalidade atribuída a diversos conceitos da teoria de Brown e Levinson (1978), suas observações podem, muito

sumariamente, ser apresentadas como a necessidade de se observar as peculiaridades linguísticas de cada idioma e culturais de cada povo.

O respeito às regras de polidez, segundo Kerbrat-Orecchioni (2006), impõe-se por um princípio universal de racionalidade, que leva os indivíduos a preferirem o acordo, evitando os possíveis prejuízos acarretados por um conflito. A autora, no entanto, reconhece que o que é considerado polido varia de uma cultura para outra.

Kerbrat-Orecchioni (2006) dedicou dois capítulos de sua obra, *Análise da Conversação: princípios e métodos*, à reflexão sobre as variações culturais e um terceiro capítulo à taxonomia dos aspectos distintivos entre as culturas, pertinentes para se elaborar “uma tipologia das sociedades, consideradas sob o ângulo de seu comportamento na comunicação.” (Kerbrat-Orecchioni, 2006, p. 119).

Com a proposta de análise das diferenças culturais nos processos comunicativos, Kerbrat-Orecchioni (Idem) acrescentou ao estudo das estratégias de polidez, que é um fenômeno universal, uma visão não universal. Ou seja, a obra da autora destacou a natureza bivalente da polidez; por um lado a polidez aparece como regra geral em todas as culturas, baseada na utilização de estratégias que levam em consideração a gravidade dos FTAs, a relação de poder entre os interlocutores e a distância social entre esses interlocutores; por outro lado as formas de se expressar a polidez variam entre as culturas, pois dependem dos costumes e das convenções sociais.

1.3. Coloquialidade e descortesia fingida

Com a proposta de mapeamento do comportamento comunicativo, Kerbrat-Orecchioni (2006) mostra que algumas sociedades podem apresentar especificidades culturais que tornam sua realização comunicativa peculiar e mesmo de difícil compreensão para aqueles que não conhecem seus costumes.

Bravo (2004) mostra que existe a necessidade de se complementar os conceitos apresentados por Brown e Levinson (2004), incorporando às análises da cortesia linguística o estudo de elementos socioculturais, pois, segundo a autora, a prática da cortesia baseia-se na “imagem básica”, ou seja, na idéia que

determinada sociedade tem do que é cortês ou descortês e essa “imagem básica” sofre variações de acordo com os costumes e a cultura de cada sociedade.

Entre as conclusões a que chegou Kerbrat-Orecchioni (2006) ao estudar a tipologia dos “estilos comunicativos”, está a de que existem, por um lado, sociedades nas quais predomina a polidez negativa, que seriam as sociedades anglo-saxônicas e ocidentais, nessas sociedades vale o princípio de não incomodar os outros, abrandando o máximo possível os FTAs cometidos. Por outro lado existem sociedades nas quais predomina a polidez positiva, como as sociedades russa ou polonesa, latino-americana e médio-orientais, nessas sociedades ocorre uma farta produção de FFAs.

Outra tipologia elaborada para compreender as diferenças culturais na prática da cortesia é apresentada por Briz (2014, 2010), que pesquisou a utilização dos atenuadores. O autor afirma que existem culturas de afastamento e de aproximação e a cultura hispânica seria um exemplo de cultura de máxima aproximação.

As culturas de aproximação, segundo autor, caracterizam-se por realizações comunicativas mais coloquiais, ou seja, em culturas de aproximação o tom das interações tende a ser mais informal e os atos de fala menos planejados. Nesses contextos de maior imediatez comunicativa as regras da cortesia linguística tendem a ser flexibilizadas, o que abre espaço para a ocorrência do fenômeno aqui estudado, a descortesia fingida.

1.3.1. A coloquialidade e culturas de aproximação

Segundo Briz (2006) existem variações socioculturais entre as sociedades que se refletem e podem ser observadas nas realizações verbais dos indivíduos e que dizem respeito às características das relações interpessoais, que podem variar quanto ao grau de proximidade.

O autor explica que as culturas de aproximação são aquelas nas quais prevalece a solidariedade e a opção pela comunicação coloquial. Em outras palavras, os indivíduos que vivem em culturas de aproximação tendem a realizar interações cotidianas mais informais, privilegiando a intimidade e a confiança e nivelando as diferenças sociais e funcionais em relações mais simétricas.

Nuestra propuesta, desde un punto de vista discursivo, vincula el término acercamiento al concepto de solidaridad o imediatez

comunicativa, la cual, si no la hay, se busca, se construye. Queremos decir que, por ejemplo, los españoles (para bien o para mal) estrechan generalmente y en seguida los espacios interpersonales, tienden a construir puentes y espacios comunes con el otro, existan previamente o no (tiende a una +relación vivencial de proximidad), nivelan las diferencias sociales y funcionales mostrando una relación +simétrica. Hay una tendencia a la solidaridad y a la coloquialidad. (BRIZ, 2010, p. 12-13)²

Por suas características, pode-se afirmar que as culturas de aproximação são aquelas nas quais predomina o uso da polidez positiva, como descrita por Kerbrat-Orecchioni (2006), enquanto que as culturas de afastamento são aquelas em que o uso da polidez negativa é mais acentuado, também como descrito pela autora.

O Brasil é país no qual prevalece a cultura de aproximação. É possível fazer essa afirmação mediante a análise do perfil emocional de seus habitantes. Esse perfil é traçado, de forma detalhada, por Holanda (1995) no capítulo *Homem cordial*, em seu ensaio sobre a formação social, econômica e cultural desse povo miscigenado, que é o brasileiro.

O autor atribui o caráter afetivo do brasileiro à herança da supremacia da família patriarcal como núcleo social em um Brasil predominantemente rural.

Nosso temperamento admite fórmulas de reverência, e até de bom grado, mas quase somente enquanto não suprimam de todo a possibilidade de convívio mais familiar. A manifestação normal de respeito em outros povos tem aqui sua réplica, em geral, no desejo de estabelecer intimidade. (HOLANDA, 1995, p. 148)

Como cultura oposta à brasileira o autor cita a japonesa, argumentando que, se no Japão o ritualismo religioso extravasa para a vida social, no Brasil ocorre o contrário, “[...] é precisamente o rigorismo do rito que se afrouxa e se humaniza.” (HOLANDA, 1995, p.149).

Holanda (idem) não confunde a cordialidade do brasileiro com expressões de polidez ou civilidade, antes atribui essa característica à índole emotiva e à aversão ao ritualismo predominante entre a população. No entanto, a visão do autor é positiva, para ele a atitude afável e acolhedora vivenciada entre outros

² Tradução nossa: “A nossa proposta, de um ponto de vista discursivo, liga o termo aproximação ao conceito de solidariedade ou imediatismo comunicativo, que, se houver, são procurados, construídos. Queremos dizer que, por exemplo, o espanhol (para melhor ou pior) geralmente busca espaços interpessoais, tende a construir pontes e espaços comuns com outros, anteriormente ou não existe (tende a + relação experiencial proximidade), ignorando diferenças sociais e funcionais, mostrando uma relação + simétrica. Há uma tendência para a solidariedade e o coloquialismo.”

povos como manifestação de polidez é, no brasileiro, característica natural de sua índole.

Azevedo (1958), concorda que o caráter do brasileiro é essencialmente emocional

Entre os traços dominantes, um dos mais fortes, e considerado às vezes como a própria chave do caráter brasileiro, é o predomínio na sua estrutura, do afetivo, do irracional e do místico que se infiltra por todo ser espiritual, amolecendo-lhe ou exasperando-lhe a vontade, conforme os casos, e dando-lhe à inteligência um aspecto essencialmente emocional e carregado de imaginação.” (AZEVEDO, 1958, p. 195)

O autor assinala, ainda, que existe no brasileiro uma tendência à dissolução de todas as hierarquias sociais e que a emotividade aparece como característica frequente em todas as classes sociais.

Holanda (1995) e Freyre (2013) anotam a influência da afetividade brasileira sobre a linguagem. Freyre (idem) observa um “amolecimento” da língua portuguesa ao passar pela boca das amas negras, com a opção por palavras de sonoridade mais suave, sem “rr” e sem “ss” e com o processo de reduplicação da sílaba tônica, como em “dodói”.

Holanda (idem) menciona o uso acentuado dos diminutivos, em particular com o acréscimo da terminação “inho”, utilizado para aumentar a familiaridade com objetos e pessoas e dar-lhes relevância. O autor cita também a tendência à omissão do nome de família no tratamento social, em uma possível estratégia inconsciente de se abolir as distâncias entre diferentes famílias.

A emotividade, o desprezo pelo ritualismo e a tendência a buscar o nivelamento hierárquico em seus relacionamentos, caracterizam a sociedade brasileira como uma sociedade na qual predomina a cultura de aproximação. A relevância, para este trabalho, de se reconhecer o Brasil como um país de cultura de aproximação, está em se admitir que as interações cotidianas dos brasileiros tendem à informalidade, ou à coloquialidade, o que abre espaço para uma maior incidência do fenômeno objeto do presente estudo, a descortesia fingida.

1.3.2. Variação pragmática e coloquialidade

Variação pragmática, como explica Briz (2013), são as mudanças que os estilos ou registros de comunicação podem sofrer em função da situação na qual se dá o evento comunicativo.

Segundo Briz (idem), a situação comunicativa se estabelece com base nos seguintes fatores:

- a) grau de relação de igualdade social ou funcional entre os interlocutores que participam da interação;
- b) grau de proximidade da relação vivencial (saberes compartilhados, proximidade interpessoal) entre os interlocutores;
- c) marco ou espaço interacional, quanto mais ou menos cotidiano;
- d) grau de cotidianidade temática do evento comunicativo;
- e) finalidade da interação, quanto mais ou menos interpessoal.

Os fatores mencionados, ao estabelecerem a situação comunicativa, determinam o tom da interação, se mais coloquial ou mais formal e seu grau de planejamento.

Quanto maior for a igualdade social ou funcional, quanto mais próxima a relação vivencial, quanto mais cotidiano o espaço interacional, quanto mais cotidiana a temática e quanto maior for a finalidade interpessoal, mais coloquial será a interação e, conseqüentemente, maior será a probabilidade da incidência do fenômeno da descortesia fingida.

1.3.3. Descortesia fingida

Como afirma Zimmermann (2003), as pesquisas linguísticas sob a óptica da pragmática mostraram que abordar a linguagem apenas como sistema e estrutura não é suficiente para explicar seu funcionamento. Segundo o autor, na análise das interações reais os interlocutores têm, além de metas ilocutivas, metas concretas e metas de construção de identidade/imagem e a cortesia é uma das formas de construção da identidade dos interlocutores.

A cortesia constitui-se em um sistema que visa evitar ameaças à imagem do interlocutor, seja pela utilização de estratégias diretas para reforçar a imagem

positiva do outro, seja pela utilização de estratégias de auto-humilhação, que, indiretamente, objetivam destacar a superioridade do interlocutor.

Pensando-se apenas em metas concretas, a proteção do outro teria um objetivo utilitário. As estratégias de cortesia visariam uma espécie de troca na qual, para se conseguir algo do outro, conviria respeitar sua imagem positiva. Zimmermann (idem), no entanto, destaca que os seres humanos alimentam de forma inata o desejo de ter uma identidade positiva reconhecida e que, nas análises de conversas mais ou menos cotidianas, é possível se observar que parte da interação destina-se à construção e manutenção da imagem positiva não apenas do ouvinte, como, também, do falante.

Zimmermann (2003) mostra que, apesar da existência do desejo humano inato da construção e manutenção de uma imagem positiva do eu e da conveniência de se auxiliar a construção da imagem positiva também do outro, o que Brown e Levinson (2004) chamaram de *face want*, existem interações nas quais o interlocutor é deliberadamente desrespeitado, sem que, no entanto, este se ofenda, fenômeno que o autor denominou como anticortesia e Alba-Juez (2008) e Briz (2014) chamam de descortesia fingida.

Apesar de que los ofendidos respondan defensivamente u ofensivamente, la descortesia es meramente superficial, ya que no hay intención de ofensa por parte del hablante ni interpretación como tal por parte de los destinatarios. El efecto de este tipo de descortesia, donde impera la desvalorización, el resentimiento, y el individualismo, es el de reforzar la solidaridad y el mantener los lazos de amistad. (ALBA-JUEZ, 2008, p. 218)³

Como é possível observar no exemplo que segue, extraído do Facebook, enunciações aparentemente ofensivas e, até mesmo contendo avaliações depreciativas, podem não ter como efeito a ameaça às faces.

F1 Nossa F2, você não sabe tirar foto mesmo, hein? Olha como a F3 saiu feia kkkk

F2 Sei sim. Ela é que é feia mesmo kkkk

F3 Kkkkk pura inveja, to linda como sempre.

³ Tradução nossa: “Mesmo admitindo que ofendido responda defensiva ou ofensivamente, a incivilidade é meramente superficial, já que não há ofensa pretendida por parte do falante, ou interpretação como tal pelos destinatários. O efeito desse tipo de descortesia, no qual prevalece a desvalorização, o ressentimento e individualismo, é reforçar a solidariedade e manter laços de amizade.”

Curtir – 2

F4 Parabéns F3. Felicidades!

Curtir - 1

F1 afirma que F2 não sabe fotografar e que F3 ficou feia, elaborando avaliações depreciativas das duas amigas. F2 se defende dizendo não ser sua culpa e se justificando com a afirmação de que F3 é feia mesmo, nova avaliação depreciativa de F3. F3 reage às duas ofensas acusando as amigas de serem invejosas - “pura inveja” - e se autoelogiando, em uma elocução que constituiria ameaça à face das amigas e à sua própria, porque além de acusar, infringe a lei da modéstia (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 95-97.).

A conversa do exemplo é encimada por uma foto na qual aparecem quatro moças em uma lanchonete. F3, que é chamada de feia por F2, aparece no centro, a foto foi tirada em um encontro para comemorar seu aniversário, o que fica evidente com a fala de F4.

O contexto é de intimidade e de comemoração, o que, se não exclui atitudes agressivas, as torna improváveis. O tom de brincadeira fica claro nas risadas “kkkk” e a confirmação de que F3 tem boa aparência, sendo falsas as falas das amigas, como falsa também é sua própria imodéstia, aparece no fato de que F1 e F2 curtiram a fala de F3 (Curtir – 2).

Em casos como este a descortesia é fingida para gerar humor e demonstrar cumplicidade. O efeito real da “descortesia” de F1 e F2 em relação à F3 é o inverso do pronunciado. Chamam-na de feia, justamente por ter boa aparência e por saberem que suas afirmações são absurdas e não correm o risco de serem aceitas. Destacam, assim, de forma bem humorada a beleza da amiga. O efeito real da descortesia praticada é o de elogio, ou seja, de cortesia.

A descortesia fingida é uma estratégia atribuída, na pesquisa apresentada por Zimmermann (2003), aos jovens do sexo masculino em busca de construção de suas identidades dentro do seu grupo de amigos ao qual pertencem. Essa estratégia compreenderia uma atitude “antinormativa”, com a qual os jovens ignorariam as regras de cortesia impostas pelo mundo adulto como uma forma de autoafirmação.

Abordagem semelhante apresenta Briz (2014), que também analisa a linguagem juvenil, desta feita, porém, no meio eletrônico, atribuindo à descortesia fingida uma finalidade lúdica e, por vezes, de signo de identidade grupal.

Alba-Juez (2008) amplia o campo de observação da descortesia fingida, caracterizando-a como um jogo presente nas relações íntimas de amizade entre falantes hispânicos, que teria como objetivo reforçar a solidariedade e manter os laços de amizade. Para a autora a análise da descortesia não deve se ater à análise de falas isoladas. Além da alocução descortês e da resposta do ofendido, deve-se levar em consideração toda a interação para que se compreenda se as alocuções têm real caráter ofensivo ou não, ou seja, se devem ser entendidas como descortesia, ou como descortesia fingida.

Segundo as observações de Alba-Juez (idem), certas marcas como riso e tom de voz burlesco costumam acompanhar e caracterizar a descortesia fingida.

As teorias dos FTAs e dos FFAs não apresentam ferramentas que contemplem a análise da descortesia fingida, mas são utilizadas em países de cultura de aproximação como o Brasil, no qual o fenômeno da descortesia fingida é recorrente. Essa lacuna teórico-metodológica pode levar o analista a equívocos interpretativos, como é possível constatar no exemplo apresentado por Fávero (2008, p. 316-17):

A – alô

B – e aí Ro?... beleza?... é o Lu de São Paulo

A – beleza... Lu... legal... legal

B – legal... legal ((risos))

A – fala... animal... posso saber porque a honra da ligação?

B – bom... eu te liguei... cara... eh... eh... porque... bem... ouve... estive no fim de semana aí em Santos... eh... eh... mas não deu para ir na sua casa... como tínhamos combinado

A – como?... vou te esganar

B – é que fui com umas gatinhas... e aí... cara... os programas eram muitos... o tempo passou rápido

A – eu disse que vou te esganar... não te perdo

B – desculpa... vai cara... fica pra a próxima

A – vê se vem... hein?

B – ta... tchau

A – tchau

O diálogo utilizado como exemplo já foi competently analisado por Fávero (2008), mas é bastante adequado para exemplificar a necessidade de englobar o fenômeno da descortesia fingida ao paradigma da Teoria das faces.

Para tanto, como a descortesia fingida aparece formalmente como uma ofensa, propõe-se, aqui, que seja enquadrada no rol dos FTAs, porém, como esse tipo de FTA não tem verdadeiro potencial ofensivo, ou seja, não representa uma ameaça real às faces dos interlocutores, propõe-se, para esse fenômeno, a designação pseudo-FTA.

O conceito de pseudo-FTA, acredita-se, tornará as análises baseadas na Teoria das faces mais específicas, quando se tratar de interações nas quais predominam a informalidade e a proximidade vivencial.

A primeira característica que chama a atenção no diálogo utilizado como exemplo é a utilização do que foi denominado por Fávero (Idem, p.318) como “injúria afetuosa” – “fala... animal...” – O mesmo fenômeno foi observado por Briz (2014) no estudo da comunicação eletrônica entre jovens. O autor chamou o expediente de “descortesia fingida” e argumentou que os jovens costumam utilizar esse tipo linguagem como uma espécie de senha de identidade grupal. Sua ocorrência aponta a informalidade da conversa e o alto grau de intimidade entre os interlocutores.

O segundo traço que se evidencia são as pausas, marcadas graficamente pelas reticências. Essas pausas denunciam a insegurança do falante, que, diante da tarefa de dar uma notícia desagradável, a de que não visitou o amigo como tinha sido combinado, vacila na escolha das palavras.

Ao analisarmos a produção de FTAs, chama a atenção a reação de **A**, - “como?... vou te esganar” – não aceitando a justificativa de **B**. Esse tipo de reação poderia colocar em risco a face de **B**, caso fosse entendida como um ato de intransigência. Ocorre que a reação intransigente não passa de uma encenação, o que fica evidente no desfecho da conversa. A reação é exagerada para, logo em seguida, ser atenuada com a reformulação do convite – “vê se vem... hein?”

Analisando com atenção o diálogo, podemos dizer que **B** realizou um auto-FTA, ou uma ameaça à sua face negativa, quando não cumpriu o combinado

com o colega, ao fazer a ligação ele dá ciência para **A** da falta cometida e tenta se justificar. Mas **B** também corre o risco de cometer outro FTA contra si mesmo quando liga para o colega, pois parte do pressuposto que sua presença era desejada, ou seja, autovaloriza-se o que, segundo Kerbrat-Orecchioni (2006), representa uma violação da lei da modéstia.

B deu-se ao trabalho de ligar para se justificar e demonstrou por suas hesitações que acreditava ter cometido uma falta grave. Caso **A** não tivesse dado importância para o ocorrido, frustraria a expectativa de **B**, levando sua preocupação a parecer desproporcional, o que poderia gerar o constrangimento de **B** e/ou a impressão de menosprezo por parte de **A**.

Podemos concluir que o FTA produzido por **A** não tinha a função de expor a face de **B**, ao contrário, sua função foi de valorizá-la, pois, ao dar importância ao compromisso anteriormente estabelecido, **A** valoriza a presença de **B** e essa valorização é reforçada ao final da conversa pela reiteração do convite.

FTAs como o produzido por **A** são recorrentes em conversas cotidianas informais entre amigos e funcionam, na prática, como FFAs, podendo ser, por esse motivo, denominados como pseudo-FTAs.

Os pseudo-FTAs têm características formais de FTAs e aparecem desacompanhados de estratégias de polidez, tanto que atos como os de **A** podem ser considerados como não polidos, entretanto não ameaçam a face do receptor, ao contrário, a valorizam em um jogo de cortesia, no qual o efeito de sinceridade gerado pela falsa indignação aumenta a intimidade e a importância das atitudes do outro. Pode-se afirmar, portanto, que **A** não foi polido, mas jogou o jogo da cortesia elaborando pseudo-FTAs para valorizar seu interlocutor.

2. A CONVERSAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

Este capítulo está subdividido em três partes: na primeira parte são apresentados os conceitos básicos relacionados ao processo de conversação mediada por computador (CMC); na segunda parte é apresentado o *corpus*, objeto das análises deste trabalho, com espaço para uma breve explanação sobre o meio do qual foi coletado, a rede social do Facebook; a terceira parte é dedicada às análises propostas para esta pesquisa.

2.1. Redes sociais e CMC

Segundo Marcuschi (1999), dois fatores são indispensáveis para que haja uma conversação: a interação centrada, ou seja, uma interação na qual os participantes colaborem, estando atentos ao tema proposto e discorrendo de forma coerente em observância ao tópico discursivo e a identidade temporal.

A interação centrada é comum tanto na conversação face a face quanto na conversação mediada por computador (CMC). Ela é indispensável para se manter interações coerentes, sem ela não seria possível a troca de informações. Segundo Primo e Smaniotto (2006) embora seja comum na CMC, tanto síncrona quanto assíncrona, um desvirtuamento da coerência sequencial dos turnos, que pode até mesmo causar o aparecimento de uma resposta antes da pergunta pertinente, devido a atrasos de transmissão (o chamado “lag”), os internautas desenvolveram estratégias para superar esse tipo de dificuldade, garantindo a troca eficiente de informações, o que atesta que “[..] na comunicação mediada por computador a coerência conversacional pode ser mantida, apesar da quebra das sequências e regras, que seriam observadas em um encontro face-a-face.” (PRIMO e SMANIOTTO, 2006, p. 4).

As barreiras interacionais que afastam a CMC da comunicação face a face vão depender da ferramenta tecnológica que é utilizada como meio, portanto, alguns gêneros de CMC acabam tendo mais características em comum com a interação face a face do que outros, sendo que em alguns desses gêneros predomina a comunicação síncrona, enquanto em outros predomina a comunicação assíncrona.

As conversas publicadas na “linha do tempo” do Facebook, embora a ferramenta possibilite uma comunicação síncrona, em geral, apresentam alguma

defasagem de tempo entre os turnos, comumente de alguns minutos a algumas horas, podendo, embora seja raro, prolongar-se por alguns dias.

Essa assincronia, ou falta de identidade temporal, é o fator de maior distinção entre a CMC e a conversação face a face, entretanto Recuero (2009) argumenta que elementos essenciais na conversação face a face como os turnos e o contexto são reconstruídos na CMC, para garantir a coerência no processo comunicativo, podendo-se classificar, portanto, as interações realizadas em redes sociais como o Facebook, por exemplo, como eventos de conversação.

A comunicação face a face não funciona apenas em nível linguístico, nela intervêm múltiplos fatores. Gestos, entonação de voz, posturas, entre outros, estão entre os marcadores conversacionais que se somam ao que é dito para propiciar a manutenção da interação e participar da construção dos significados.

A CMC, porém, não conta com os mesmos tipos de recursos, o que dificulta a análise da interação e pode prejudicar a própria compreensão da mensagem, principalmente em casos de mensagens dúbias, como aquelas que têm fundo irônico, o que é característico na ocorrência da cortesia fingida.

Para responder a esse desafio comunicativo, em busca de aproximar mais o estilo de suas interações da conversação face a face, os internautas desenvolveram recursos no sentido de suprir a falta das informações sonoras e visuais, equipando a escrita tradicional com substitutos dos marcadores conversacionais.

Os recursos substitutos das informações sonoras são, principalmente, onomatopéias, como Kkkkkk, aff, ai, ah, grrrr, etc. Os recursos substitutos das informações visuais são, principalmente, os *emoticons*, palavra derivada da junção em inglês dos termos *emotion* (emoção) e *icon* (ícone). Os *emoticons* aparecem como caracteres ou imagem representando as expressões faciais, para traduzir o estado emocional de quem os emprega.

Outro recurso utilizado para aproximar a CMC da interação face a face e aumentar sua agilidade comunicativa é o uso de abreviações. Tem-se observado de forma bastante recorrente a exclusão de vogais como, por exemplo, em bj, tks, vdd, sdd, vc, ctz, entre outros.

A possibilidade do anonimato é um traço comum do mundo virtual, que distingue a CMC da conversação face a face. Embora no Facebook a rede de

contatos seja estabelecida, em geral, entre indivíduos que já se conhecem, ou pela “adição” de “amigos dos amigos”, nada impede que o usuário elabore um perfil fictício.

Outras duas características próprias da CMC e da comunicação escrita são o distanciamento físico e a persistência. A principal função da CMC é “encurtar distâncias”, ou seja, possibilitar a interação, em tempo real ou não, entre indivíduos que não se encontram no mesmo local. Além disso, por utilizar a representação gráfica, a mensagem pode permanecer por tempo indeterminado no meio onde foi publicada, ou seja, ela persiste, não tendo o mesmo caráter provisório da fala.

A CMC é, também, uma interação pluri-semiótica e hipermidiática. Além da escrita, imagens e links de acesso à outras mídias podem ser inseridos na conversação.

2.2. Apresentação do corpus

O corpus do presente trabalho é composto por quatro conversas extraídas do Facebook. Esses registros foram realizados entre maio de 2014 e março de 2016. São quatro conversas, duas conversas entre jovens do sexo feminino, estudantes do ensino superior, com idades entre 19 e 22 anos; uma conversa entre jovens do sexo masculino, estudantes do ensino superior, com idades entre 20 e 24 anos; e uma conversa entre adultos de ambos os sexos, todos com o ensino superior completo, com idades entre 35 e 45 anos e empregados na mesma empresa.

Os eventuais desvios da ortografia estabelecida pela gramática normativa foram mantidos, porém não foram comentados por não alterarem significativamente o conteúdo das trocas comunicativas realizadas.

Desvios ortográficos em conversas mediadas por computador (CMC) são recorrentes, alguns ocorrem como resultado da velocidade das publicações, que sacrifica voluntariamente as normas da escrita para lhe conferir uma agilidade próxima a do falar, outros surgem por despreocupação com tais normas, quando estas não prejudicam a compreensão da mensagem, outros são empregados de forma proposital, para enfatizar algum aspecto do que se deseja comunicar.

Os *emoticons* adquiriram grande importância nas CMC atuais, podendo substituir parcial ou mesmo completamente a escrita em algumas interações. São centenas de figuras utilizadas para traduzirem mensagens emotivas, carinhas e diferentes desenhos, por vezes bastante complexos, que merecem um estudo detalhado, entretanto, nos *corpus* selecionados, não foi registrada sua ocorrência.

As fotos que deram ensejo às conversas não são apresentadas nas análises e os nomes dos falantes foram suprimidos com o objetivo de se evitar o uso de imagem e a apresentação de identidades sem prévia autorização. As fotos são descritas sinteticamente, de forma a se oferecer a contextualização necessária às análises. Na quarta análise é apresentada a figura que deu ensejo à conversa, um desenho contendo um comentário, como ilustração de uma postagem típica do facebook.

O Facebook é um site com serviço de rede social que foi criado pelo americano Mark Zuckerberg e lançado em 4 de fevereiro de 2004. O caderno tec, da Folha de São Paulo, publicado em 04/10/2012, noticiou que o Facebook havia ultrapassado a marca de um bilhão de usuários, tornando-se a maior rede social existente. A idade média dos usuários, na época, era de 22 anos e o Brasil estava entre os cinco países que tiveram maior número de usuários cadastrados.

Trata-se de um website de propriedade privada, porém o acesso aos usuários é gratuito, a receita gerada é adquirida pelo gerenciamento da publicidade divulgada por meio dele. Para participar da rede social os usuários registram-se, criando uma conta. São incentivados a elaborar um perfil e adicionar amigos para se relacionarem, conversando, publicando e curtindo mensagens.

Segundo Recuero (2009) o Facebook é visto como mais privado do que outros tipos de redes sociais. Seu sistema possibilita configurar o nível de privacidade. Os usuários podem escolher se o conteúdo de suas páginas e suas postagens podem ser acessados por “todos”, por “amigos dos amigos”, pelos “amigos” ou “somente eu”.

Existem dois ambientes principais no Facebook, o ambiente da Página inicial e do Perfil. Cada usuário pode publicar na Página inicial, que é um ambiente de socialização dos conteúdos, no qual se visualizam as publicações da rede de amigos e conteúdos que esses amigos curtiram. Os usuários podem publicar também em seus perfis, no espaço chamado de “Linha do tempo”. É

possível se publicar nas Linhas do tempo de “amigos”, quando esses autorizam essas publicações nas configurações de privacidade.

A palavra amigo aparece entre aspas quando se refere aos membros do Facebook, porque o “amigo” do Facebook não significa, necessariamente, “que ou aquele que é ligado a outro(s) por laços de amizade” (HOUAISS, 2009). O “amigo” do Facebook é aquele que é aceito como membro da rede de interações e essas redes comportam desde parentes e vizinhos, até desconhecidos de diferentes nacionalidades.

As respostas às publicações podem ser dadas pelas ferramentas “Curtir” e “Comentar”. Existe ainda a ferramenta “Compartilhar” que possibilita enviar publicações em formato de mensagem, publicá-la na própria Linha do tempo ou na Linha do tempo de amigos que autorizam essas publicações.

2.3. Análise

As conversas informais entre amigos podem não ser tão óbvias quanto parecem e, em alguns casos, podem representar verdadeiros desafios, caso a análise se restrinja aos elementos verbais.

Nas conversas informais, nas quais o elemento principal é a irreverência e nas quais é utilizada a descortesia fingida, a lógica das estratégias de polidez e de suavização dos atos de fala não se aplica nos parâmetros convencionais. Isso ocorre porque tais estratégias baseiam-se na intenção de se evitar atos que ameacem as faces, ou de produzir atos que valorizem as faces dos interlocutores, enquanto que nas conversas construídas com a descortesia fingida, a intenção não é de se evitar atos ameaçadores, mas de produzi-los propositalmente.

Essa produção proposital de atos descorteses na descortesia fingida é utilizada com fins humorísticos, como signo de intimidade e, até mesmo, como será possível se constatar nas análises realizadas, para se proporcionar a valorização da face do interlocutor de uma forma inusitada.

Para se realizar o estudo da descortesia fingida, cujo funcionamento diverge dos padrões da conversação mais formal, sem que se corra o risco de se interpretar como descorteses atos que, na realidade, tem uma natureza de pseudo-FTAs, a aplicação dos critérios estabelecidos pela análise da variação pragmática mostra-se um instrumento importante.

Os efeitos dos atos da fala dependem de seu valor pragmático, que é ditado pelo contexto situacional. As variações pragmáticas, segundo Briz (2013), dizem respeito à influência dos fatores situacionais nas mudanças sofridas pelas interações. O autor aponta a análise da variação pragmática como determinante para se estabelecer o nível de formalidade e o grau de planejamento das interações.

Para que se compreenda a situação na qual se desenrola uma conversação é necessária a avaliação dos seguintes fatores situacionais envolvidos na variação pragmática: a relação social, ou funcional existente entre os interlocutores; o nível de proximidade vivencial que os interlocutores mantêm entre si; o nível de familiaridade dos indivíduos participantes da interação com o espaço no qual se dá a interação; a familiaridade dos interlocutores com evento sobre o qual discorrem e; a finalidade da interação.

Os pseudo-FTAs, por terem uma estrutura de FTA – ato de ameaça à face -, porém um efeito neutro, ou um efeito de FFA – ato de valorização da face -, só podem ser explicados com base em uma análise pragmática. Nas análises realizadas, portanto, procurou-se identificar a efetiva natureza dos aparentes atos descorteses com o estudo dos fatores da variação pragmática envolvidos em cada uma das situações comunicativas.

Os pseudo-FTAs podem aparecer em qualquer tipo de interação verbal cotidiana, sendo comum sua ocorrência nas CMC de sites mantenedores de redes sociais, como é o caso do Facebook.

O primeiro procedimento ao se iniciar as análises foi de se identificar os atos que aparentemente ameaçam as faces na interação. Para se realizar a essa identificação foram utilizadas as noções estabelecidas por Brown e Levinson (2004), que relacionam os atos que ameaçam as faces positiva e negativa do emissor e os atos que ameaçam as faces positiva e negativa do receptor, como visto no capítulo anterior – item 1.2.2.3 - e as noções apresentadas por Kerbrat-Orecchioni (2006), que identifica a polidez como norma nas interações e a falta de modéstia e a falta de consideração pelo outro como atitudes indesejáveis – item 1.2.2.4.

Identificados os atos aparentemente descorteses, foram levantadas e analisadas, caso tenham sido empregadas, as estratégias de polidez aplicadas

para reparar esses atos descorteses. Para se realizar essa análise foi consultado o rol de estratégias elaborado por Brown e Levinson (2004), na tradução de Fávero (2008), disponível no subtítulo 1.2.2.3 deste trabalho. Foram verificadas também a utilização das estratégias de evasão e estratégias suavizadoras relacionadas por Kerbrat-Orecchioni (2006) e apresentadas no subtítulo 1.2.2.4 desta dissertação.

Após a identificação das realizações corteses e descorteses, foram analisados os fatores situacionais, como relacionados por Briz (2013), envolvidos nas interações, para se determinar o potencial ofensivo das falas e se houve real ameaça as faces dos interlocutores durante a interação. Nessa última etapa de análise foi possível classificar os atos aparentemente ameaçadores em FTAs ou pseudo-FTAs e inferir o objetivo de sua utilização.

A seguinte tabela foi utilizada para possibilitar melhor visualização da incidência dos fatores situacionais nos eventos comunicativos estudados:

FATORES SITUACIONAIS	+	+/-	-
Relação de igualdade social ou funcional			
Proximidade da relação vivencial			
Marco ou espaço interacional cotidiano			
Cotidianidade temática do evento comunicativo			
Finalidade interpessoal da interação			

Tabela 1: Fatores situacionais

A variação dos fatores relacionados indica um maior ou menor grau de informalidade, de imediatez e de tensão nas conversas. A presença mais marcada dos fatores produz interações mais informais, menos tensas e nas quais a preocupação com a aplicação de estratégias de polidez e de suavização de atos potencialmente ameaçadores das faces diminui, sem que, com isso, as conversas assumam tom agressivo. Nessas conversas a descortesia pode ser utilizada abertamente, com fins humorísticos, de identificação grupal, entre outros. O inverso tende a ocorrer quando a presença dos fatores é menos marcada.

A extensão das redes de relacionamentos varia muito no Facebook, variando também a proximidade vivencial entre seus membros e a relação real de

igualdade social ou funcional. A relação hierárquica entre os membros do Facebook é simplificada, estes podem ser “amigos”, “amigos de amigos” ou usuários em geral. As conversas ocorrem quase exclusivamente entre os “amigos”, porém, como já foi mencionado, esse conceito, como utilizado na rede social, é bastante genérico.

Em termos de familiaridade com o espaço, os ambientes das redes sociais eletrônicas e a simulação da conversa face a face não só favorecem como exigem uma interação mais descontraída e coloquial e “[...] em situações de maior imediatez comunicativa, distendem-se as relações interpessoais e, com isso, as atividades que zelam pela própria imagem e pela imagem do outro” (BRIZ, 2006, pág. 293).

A familiaridade com o evento pode ser estudada, no Facebook, pela análise dos temas discutidos. De fato, as posturas de maior ou menor formalidade e a presença de realizações mais ou menos corteses estão intimamente relacionadas aos temas abordados na rede social.

Como foi dito, predominam no Facebook conversas informais e descontraídas, no entanto, quando abordados assuntos polêmicos, com potencial para desencadear choques de valores éticos, culturais ou religiosos como a legalização do aborto, a homofobia, a corrupção na política, entre outros, o tom das conversas muda. Podem ocorrer manifestações mais formais, com estruturas argumentativas elaboradas e a presença de FTAs.

Corpus (1)

Contexto: Conversa no Facebook entre três jovens do sexo feminino, com idades entre 19 e 22 anos. A conversa é precedida pela foto de duas jovens, F2 e F3, acenando alegremente em um local público.

Conversa

F1 Cuidado com essas companhias aí, viu F3? A F2, sei não viu?

F2 A F3 vai estar na melhor companhia da vida dela!

Curtir – 2

F3 Hahahahahaha ta humilde hein!

F2 Kkkkk

Ponderações: As falas de F1 e F3 poderiam ser vistas como ameaças a face positiva de F2, e a fala de F2 como ameaçadora a sua própria face, caso não fosse levado em consideração o contexto interacional em uma análise pragmática.

Na primeira fala F1 diz a F3 para ter cuidado com a companhia de F2, sugerindo não ser a companhia de F2 confiável em algum aspecto. Em resposta F2 faz um autoelogio, o que constitui uma violação ao princípio da modéstia, com a qual F2 expõe a própria face, pois

“[...] qualquer infração patente à lei da modéstia é impiedosamente sancionada (pelo riso das testemunhas ou por alguma observação sarcástica), acarretando, no caso de uma eventual repetição, a estigmatização do culpado (decretado imodesto, vaidoso, e até megalomaniaco...)” (ORECCHIONI, 2006, p. 97).

A sanção apontada por Orecchioni (2006), aparece na fala de F3 “Hahahahahaha ta humilde hein!”, que, interpretada estritamente, também pode ser vista como descortês, por expor a face positiva de F2.

A análise do contexto situacional revela que as três participantes da conversa são “amigas” no Facebook e postam fotos e comentários positivos, ou mesmo elogiosos com frequência na “Linha do Tempo” umas das outras e, ao se procurar informações sobre elas, descobre-se que fazem o mesmo curso, na mesma faculdade. Pode-se, portanto, inferir que são colegas de faculdade e convivem de forma amistosa.

Pela análise das informações coletadas, chega-se à conclusão de que as interlocutoras mantêm uma relação de igualdade social e desfrutam de proximidade vivencial. O espaço interacional no qual se dá a interação é o Facebook, portanto cotidiano. O tema discutido, duas amigas se divertindo juntas, também é cotidiano. A finalidade da interação é interpessoal, uma conversa informal na rede social.

O quadro da variação pragmática mostra uma presença acentuada dos fatores situacionais:

FATORES SITUACIONAIS	+	+/-	-
Relação de igualdade social ou funcional	X		
Proximidade da relação vivencial	X		
Marco ou espaço interacional cotidiano	X		
Cotidianidade temática do evento comunicativo	X		
Finalidade interpessoal da interação	X		

Tabela 2: Fatores situacionais aplicados ao *corpus* 1

A igualdade social, a proximidade vivencial entre as interlocutoras, o ambiente, o tema e a finalidade da conversa autorizam o uso mais informal da linguagem e a utilização da descortesia com fim humorístico.

Além das informações que podem ser obtidas do contexto situacional, a conversação traz marcas que indicam que o clima da interação não é de tensão e sim de brincadeira.

O autoelogio de F2 não soa estranho para as colegas, isso pode ser confirmado ao se observar um dos recursos mais significativos das trocas no Facebook, o “Curtir”. Muitas postagens não recebem comentários, mas são aprovadas pelo grupo de “amigos” com o auxílio da ferramenta “Curtir”. F1 e F3 curtiram o autoelogio de F2, aprovando o comentário. O “Curtir” no Facebook pode ser interpretado como uma estratégia de cortesia positiva. As risadas de F3 e F2, “Kkkkkk” e “Hahahahaha”, também evidenciam o tom de brincadeira e também podem ser vistas como expressões de cortesia, pois a brincadeira e as demonstrações de simpatia e de interesse pelo outro são apontados por Brown e Levinson (2004) como estratégias de cortesia positiva.

O contexto interacional, as “curtidas” e as risadas descaracterizam os FTAs, ou falas agressivas, dando-lhes o ar irônico com efeito humorístico de pseudo-FTAs.

Corpus (2)

Contexto: Conversa no Facebook entre duas jovens aparentando idades entre 20 e 25 anos. A conversa é precedida pela publicação de uma foto na qual aparecem um rapaz (X) e uma moça (F1) em um bar ou restaurante, ambos sorriem.

Conversa:**F1**

Por fim, uma foto espontânea com o X fazendo cara de tonto do meu lado, no dia do aniversário do Y. Obs.: foto encontrada aleatoriamente no meu telefone, tirada por F2, que também é bobona.

Curtir – 2

F2 Bobona, eu! Se isso aconteceu foi por sua causa king boba muito obrigada!!
Kkkkk

Ponderações: Na primeira fala F1 caracteriza negativamente os amigos: X faz cara de “tonto” e F2 é “bobona”. Com os xingamentos F1 aparentemente ameaça as faces positivas de X e F2 e a própria face positiva pela prática da descortesia.

F2 revida acusando F1, xingando-a de “King boba” e sendo irônica “muito obrigada!!” Aparentemente F2 infringe as mesmas regras que F1, ameaçando a face positiva da amiga e a própria face positiva.

Como acontece no corpus 1, a análise do contexto situacional mostra que as interlocutoras são colegas de faculdade e “amigas” na rede social do Facebook. No Facebook aceitam e curtem publicações uma da outra em suas respectivas Linhas do tempo.

O quadro dos fatores situacionais é idêntico ao da análise anterior, descaracterizando as ofensas proferidas:

FATORES SITUACIONAIS	+	+/-	-
Relação de igualdade social ou funcional	X		
Proximidade da relação vivencial	X		
Marco ou espaço interacional cotidiano	X		
Cotidianidade temática do evento comunicativo	X		
Finalidade interpessoal da interação	X		

Tabela 3: Fatores situacionais aplicados ao *corpus 2*.

As “curtidas” e a risada “Kkkkk”, como no caso anterior, também confirmam que não existe real ameaça as faces na interação. Os xingamentos proferidos não são interpretados como ofensas, isso pode ser afirmado porque X

é um dos indivíduos que “curte” a fala de F1, demonstrando, portanto, não ter se aborrecido por ter sido chamado de tonto. O outro indivíduo que curte a fala de F1 é Y, mencionado por F1 como o aniversariante.

Cabe observar que os termos escolhidos como xingamento, “tonto” e “boba”, têm acepções similares, entre as quais está a que designa os sujeitos destituídos de razão, com intelecto deficiente ou idiotas e a que se refere a sujeitos ingênuos, simplórios. Utilizados como qualificativos, a primeira acepção assume um caráter pejorativo acentuado, o mesmo não ocorrendo com a segunda. Nossa cultura, aparentemente, privilegiou a segunda acepção. É comum ocorrerem colocações como “É claro que eu gosto de você, seu tonto!”, ou “Não seja boba, você está linda!”, nas quais os termos são empregados referindo-se carinhosamente à ingenuidade do interlocutor. A análise contextual evidencia que essa é essa acepção desprovida de agressividade que se adéqua ao nível de informalidade da interação estudada.

F2 não curte a fala de F1, mas a responde, dando-lhe importância, o que representa uma estratégia de polidez positiva. O seu tom agressivo é desmentido no final da fala com a risada “Kkkkk”.

Corpus (3)



Contexto: Conversa entre três jovens do sexo masculino, colegas de classe no ensino superior, com idades entre 20 e 24 anos e um de seus professores (F3). A interação é desencadeada pela publicação realizada por F1 de uma imagem, quadro do desenho *Dragon Ball*, com os dizeres “Daí você olha para seu amigo e pensa: Como eu fui conhecer isso?”

Conversa:

F1 Eu ando me perguntando a mesma coisa! HAHAAAAAAAA

Curtir – 2

F1 Ainda mais quando bate o desespero nos dias de prova

Curtir – 2

F2 Com todo o respeito, mas estou mal na faculdade por culpa de vocês, abraços, sem mais...

Curtir – 2

F1 Nossa culpa nada! Culpa daquele seu amigo professor loko

Curtir - 3

F3 Seus lixos, achei que eu era querido na Faculdade! Hahahaha

F4 Pronto... Agora a culpa é nossa!!! Hahahaha

Curtir – 1

F1 Mestre vc é querido, mas ainda assim vc é loko!! Hahahaha

Curtir – 4

Ponderações: Sabendo-se que os atos que ameaçam a face positiva do receptor “[...] são todos aqueles que colocam em risco o narcisismo do outro, como a crítica, a refutação, a reprovação, o insulto e a injúria, a chacota e o sarcasmo...” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 79), a conversação estudada poderia ser entendida como uma sucessão de FTAs. Percebe-se que a interação é um jogo de agressões mútuas, iniciado com a chacota de F1. A imagem postada é utilizada como provocação para atrair comentários. F1 apropria-se da mensagem “Como fui conhecer isso?” claramente pejorativo ao tratar como coisa “isso” uma pessoa, dirigindo-a aos colegas “Eu ando me perguntando a mesma coisa! HAHAAAAAAAA” e torna-a significativa ao relacioná-la a uma problemática importante para o grupo, a preocupação com os “dias de prova”.

A provocação é aceita e respondida por F2. A acusação de F2 “estou mal na faculdade por culpa de vocês” aparece ladeada por expressões formais atípicas nas CMC do Facebook “Com todo respeito” e “sem mais”, emprestando a participação de F2 um tom irônico.

O jogo de acusações segue, F1 refuta a acusação de F2, defendendo-se, “Nossa culpa nada!” e ataca novamente, envolvendo um professor, “Culpa daquele seu amigo professor loko” de F2.

O referido professor entra na disputa insultando os alunos, “seus lixos...”, e pondo em dúvida a afeição deles, “achei que eu era querido na Faculdade!”.

F4 se manifesta em atitude defensiva, “Pronto... Agora a culpa é nossa!!!”.

F1 retrata-se com um elogio, “Mestre vc é querido”, reafirmando, entretanto, o dito anteriormente, “mas ainda assim vc é loco!!” e F5 encerra a interação aprovando o comentário de F1, “Assim msm”.

O quadro de fatores situacionais é, a princípio, similar aos das análises anteriores, os participantes da conversação são colegas de faculdade e amigos no Facebook, porém, nota-se que esse quadro sofre alterações com o ingresso do professor na conversa e essas alterações vão refletir diretamente no teor da interação:

FATORES SITUACIONAIS	+	+/-	-
Relação de igualdade social ou funcional			X
Proximidade da relação vivencial		X	
Marco ou espaço interacional cotidiano	X		
Cotidianidade temática do evento comunicativo	X		
Finalidade interpessoal da interação	X		

Tabela 4: Fatores situacionais aplicados ao *corpus* 3.

O professor procura se aproximar dos alunos utilizando uma linguagem ofensiva similar à deles. O insulto proferido por ele é um exemplo da utilização da descortesia fingida como instrumento de identificação grupal.

Ainda que a interação tenha permanecido informal, a participação do professor, que não mantém com os alunos a mesma proximidade vivencial e que mantém com eles uma relação funcional bem distinta, provoca o surgimento de um FFA na conversação, uma apreciação positiva, um elogio, “Mestre vc é querido”, como forma de valorizar face do professor e suavizar o teor pejorativo do dito anteriormente.

Embora a fala de F1 contenha uma ressalva, “mas ainda assim vc é loco!!!”, esta soa como demonstração de intimidade e não de desaprovação. A carga semântica pejorativa da palavra “louco” é atenuada e substituída pelo tom

humorístico, com sua reescrita como “loko”. A intenção de se fazer graça é confirmada pela risada no final da frase, “Hahahaha”.

A cotidianidade do tema e do espaço de interação, a proximidade vivencial e a relação de amizade percebida com a análise de outras interações dos integrantes do grupo no Facebook desabonam as agressões proferidas.

O riso confirma que a agressividade é fingida, quatro das oito participações terminam com risadas, “HAHAHAHAHA”, “Hahahaha”.

A ferramenta do curtir é bastante utilizada nesta interação. “Amigos” do Facebook participam indiretamente da conversa curtindo as colocações, alguns apoiam F1, outros apoiam F2. F2, F4 e F5 curtem a participação na qual F1 elogia o professor, o que pode ser entendido como manifestações indiretas de FFAs na interação. O próprio professor curte a última participação de F1, dando-lhe aprovação.

Corpus (4)

Contexto: Conversa no Facebook de um grupo de amigos, duas mulheres , F1 e F2 e dois homens, F3 e F4. A conversa é precedida pela publicação de uma foto retratando um grupo de homens, com idades entre 35 e 45 anos, em um *happy hour*.

Conversa:

F1 Só o clube do bolinha?!

F2 Um absurdo esse happy hour sem nós!!! Boa sorte, M.!

F1 Vamos fazer outro na sexta-feira

F3 To nessa

F3 Ae F4, M. patrocinou tudo.

F4 esperou eu sair de férias pra pagar né M.!!!

Ponderações:

A análise textual da conversa revela que, das seis falas, cinco têm característica de atos de ameaças às faces. As duas falas de F1 têm características de ameaça às faces positivas dos participantes do *happy hour*,

pois são, respectivamente, uma crítica ao fato dos participantes terem excluído as mulheres e uma proposta de realização de outra festa em desagravo.

A primeira parte da fala de F2 tem características de um FTA, pois apoia de forma enfática a crítica de F1, “Um absurdo essa comemoração sem nós!!!”. A segunda fala de F3 é uma provocação que expõe a face negativa de M. que não teria convidado F4. Em resposta a F3, F4 acusa M. “esperou eu sair de férias pra pagar né M!!!” elaborando a fala que tem as características de ameaça mais grave à face positiva do interlocutor de toda a conversação, uma acusação de falta deliberada de camaradagem.

A segunda parte da fala de F2 é o único FFA explícito “Boa sorte, M” e indica o tema sobre o qual são realizados os comentários. Não se trata de um *happy hour* qualquer, é a festa de despedida de M. Este ato de fala também informa que os participantes da conversa pertencem a um mesmo grupo, ou seja, todos trabalham no mesmo local, pois participaram ou queriam ter participado da festa de despedida do colega. Esse grupo de interlocutores é composto por um indivíduo que foi à festa, F3 e que conta um detalhe ocorrido no evento “M. patrocinou tudo.”, por colegas que não participaram do evento, F1, F2 e F4 e, indiretamente, por M., que não fala, mas é o homenageado do evento e é citado na conversa três vezes.

A primeira fala de F3 apresenta aparência de neutralidade, mas tem efeito de um FFA em relação à F1, pois apoia a ideia da realização de outra festa.

Analisando a conversação de forma descontextualizada, poderia se afirmar que é uma interação na qual predominam FTAs, ou atos de ameaças às faces dos receptores e que esses FTAs não são atenuados por estratégias de cortesia, o que caracterizaria a conversação como uma interação agressiva, na qual não se zela pela preservação da face do outro. Ocorre que nem sempre a presença de FTAs desacompanhados de procedimentos “suavisadores” ou “atenuadores” constitui ameaça real às faces. O princípio situacional pode ser utilizado para se compreender os efeitos pragmáticos dos atos em análise, permitindo sua adequada identificação.

Os participantes da conversa são ligados pelo convívio diário, trata-se de colegas de trabalho, a distância vivencial entre eles, portanto, é pequena e a relação tende à informalidade.

No caso do tema discutido na conversação em análise, festa de despedida, não há controvérsia significativa para motivar desentendimentos entre os participantes. O clima descontraído, em conjunto com a relação igualitária de poder, com a proximidade vivencial e com o meio informal de interação, conversa no Facebook, descaracterizam os FTAs produzidos.

Na interação examinada, embora quase totalmente construída por aparentes atos de ameaçadores e sem a presença “suavisadora” das estratégias de polidez, nenhuma face é efetivamente ameaçada, pois, ao se refletir sobre o fator situacional da finalidade da interação, é possível perceber que os FTAs que ocorrem não produzem efeito desabonador, ao contrário, valorizam o evento. F1, F2 e F4 queixam-se de não ter participado da festa, demonstrando, assim, que queriam ter tomado parte na confraternização.

Uma análise com base nos fatores situacionais identifica que a temática do evento comunicativo tem um grau de cotidianidade reduzido, por tratar-se de um acontecimento atípico, a despedida de um colega:

FATORES SITUACIONAIS	+	+/-	-
Relação de igualdade social ou funcional	X		
Proximidade da relação vivencial	X		
Marco ou espaço interacional cotidiano	X		
Cotidianidade temática do evento comunicativo			X
Finalidade interpessoal da interação	X		

Tabela 5: Fatores situacionais aplicados ao *corpus* 4.

O jogo de descortesia fingida é utilizado para valorizar o evento e, em particular, a face de M., que é citado nominalmente três vezes na curta conversa, sendo o único nome mencionado. M. está se despedindo do grupo, os colegas que não compareceram aproveitam a publicação da foto para deixar demonstrações de apreço ao amigo e utilizam os pseudo-FTAs para substituir a possível tristeza do momento de despedida por um clima alegre e descontraído.

Da análise situacional decorre a conclusão de que os FTAs colhidos no exemplo não têm efeito ameaçador sobre as faces, pois funcionam como FFAs, atos que valorizam a face de M., sendo, portanto, pseudo-FTAs.

Os pseudo-FTAs, ou atos de descortesia fingida, caracterizam-se por sua formulação efusiva, análoga a dos FFAs. Segundo Kerbrat-Orecchioni (2006), em sua realização os FTAs geralmente minimizam a verbalização, já os FFAs “[...] se prestam, ao contrário e de bom grado, à formulação intensiva” (Idem, p. 91).

Nos pseudo-FTAs a formulação exagerada, desproporcional à causa, desqualifica a ameaça, tornando o ato pseudo-ameaçador risível. Os pseudo-FTAs incluem-se, portanto, ao lado dos FFAs, entre as realizações da polidez positiva, por seu caráter não ameaçador, e aparecem de forma mais marcante nas culturas de aproximação, como descritas por Briz (2013, 2006, 2003), nas quais predominam a coloquialidade e a solidariedade.

3. CONCLUSÕES

Neste trabalho foi realizada uma reflexão sobre os sentidos atribuídos à cortesia, resgatando a origem do termo, ligada ao processo de civilização, observando sua apropriação pelos linguistas e procurando entender o que é, hoje, a cortesia na conversação mais informal, no coloquialismo da conversa entre amigos no novo meio de comunicação oferecido pelas das redes sociais.

Como foi visto, os estudos sobre a cortesia linguística são recentes, começaram, efetivamente, na década de 1970, contando, portanto, com menos de cinquenta anos. Pode-se dizer que esses estudos ainda estão em evolução, pois a teoria herdada de países cuja cultura tende ao afastamento agora é aplicada nas pesquisas realizadas em países de cultura de maior aproximação, o que exige adaptações. Além disso, observa-se que a área de abrangência dos estudos sobre a cortesia linguística é vasta e multiforme, tendo territórios ainda pouco explorados como é o caso da CMC.

Percebeu-se que os conceitos elaborados nas décadas de 1970 e 1980 não dão conta de todas as realizações conversacionais possíveis, o que não é estranho, tendo-se em vista a complexidade e a contínua evolução da língua falada e sugeriu-se o enquadramento dos fenômenos estudados por Briz (2014; 2010 e 2005) sob o nome de descortesia fingida e por Fávero (2008) com a denominação de injúria afetuosa, no paradigma dos atos de ameaça e de valorização das faces FTAs e FFAs, sob a denominação de pseudo-FTAs.

A proposta de se estudar a descortesia fingida na CMC com uma metodologia que aliasse os conceitos tradicionais desenvolvidos por Brown e Levinson (2004) na teoria dos atos de ameaças às faces - FTAs - , à proposta de visão do lado positivo desses atos defendida por Kerbrat-Orecchioni (2006) e aos fatores situacionais relacionados por Briz (2013), foi cumprida.

Nas interações estudadas verificou-se que os FTAs produzidos não tinham real potencial ofensivo, ou seja, tinham natureza de pseudo-FTAs. Verificou-se, outrossim, que a distinção entre FTAs e pseudo-FTAs pode ser facilitada pelo estudo do contexto pragmático, com o auxílio da análise dos fatores situacionais envolvidos na interação.

As análises realizadas responderam às perguntas de pesquisa, demonstrando que a descortesia fingida é um fenômeno recorrente na CMC

informal da rede social do Facebook, sendo utilizada para gerar humor, para valorizar a face do interlocutor, para demonstrar intimidade ou como instrumento de identificação grupal.

As análises apresentadas também demonstraram que o espectro de utilização da descortesia fingida na CMC de caráter informal é amplo, sendo empregada por usuários do sexo masculino e feminino, por jovens e por adultos com várias finalidades.

Espera-se que o presente trabalho possa prestar informações teóricas relevantes para aqueles que pretendem analisar o fenômeno da cortesia em interações coloquiais, em particular, na conversação mediada por computador e que as reflexões apresentadas contribuam para ampliar as discussões sobre o tema.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBA-JUEZ, Laura. Sobre algunas estrategias y marcadores de descortesía en español peninsular y argentino: Son españoles y argentinos igualmente descorteses? In A. Briz, et al. (ed.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE. Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad Politécnica de Valencia, 2008, 80-97.

ARAÚJO. Júlio César Rosa de. Transmutação de gêneros na web: a emergência do chat. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antonio Carlos (Orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentidos*. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

AUSTIN, John Langshaw. *Quando dizer é fazer*. Trad. Danilo Marcondes de Souza Filho. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.

AZEVEDO, Fernando de. *A cultura brasileira: introdução ao estudo da cultura no Brasil*. Tomo I. Os fatores da cultura. 3 ed. São Paulo: Edições Melhoramentos, 1958.

Bravo, Diana. Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de lacortesía. In: BRAVO, Diana & Briz, Antonio (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 2004. pp. 15-37.

BRIZ, Antonio. *Hablar electrónicamente por Escrito*. CHIMERA. Romance Corpora and Linguistic Studies 1 (2014), 77-89.

_____. *Atenuação e atenuadores: estratégias e táticas*. Linha D'Água, v. 26, n. 2 (2013), Universidade de São Paulo, SP.

_____. *La cortesía al hablar español*. III Jornadas de Formación de Profesores de ELE en China. Suplementos SinoELE, 3, 2010.

_____. “Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE” [en línea: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munich_2005-2006/02_briz.pdf]. En: *Actas del programa de formación para profesorado de ELE*. Munich: Instituto Cervantes, pp. 227-255.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. *Politeness: some universals in language usage*. 13ª ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2004 [1978]. (Studies in Interactional Sociolinguistics, 4).

ELIAS, Norbert. *O Processo civilizador*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1993.

FÁVERO, Leonor Lopes et al. *Oralidade e Escrita: perspectivas para o ensino da língua materna*. 8 ed. São Paulo: Cortez, 2012.

_____. A Cortesia nas interações cotidianas. In: PRETI, Dino (Org.). *Cortesía Verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 305-322. (Projetos Paralelos – NURC/SP, 9).

FERNANDES, Raúl César Gouveia. *Amor cortês na literatura medieval*. São Paulo: Editora Mandruvá. NOTAMDUM, Ano IV, n. 7, janeiro – junho, 2001, p. 63-68).

FREHSE, Fraya. *Erving Goffman, sociólogo do espaço*. Rev. bras. Ci. Soc. vol.23 no.68, São Paulo Oct. 2008.

FREYRE, Gilberto. *Casa-grande & senzala: formação da família brasileira sob o regime patriarcal*. 52 ed. São Paulo: Global, 2013.

GOFFMAN, Erving. *Comportamento em lugares públicos*. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. *Representação do eu na vida cotidiana*. São Paulo: Vozes, 2006.

GRICE, Herbert Paul. *Studies in the way of words*. Cambridge, MA.: Harvard University Press, 1989.

HOLANDA, Sérgio Buarque de. *Raízes do Brasil*. 26 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

HOUAISS, Antônio. *Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Análise da conversação: princípios e métodos*. Tradução Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

KUHLMANN, Mariana. *Cortesia, intenção e contexto: uma perspectiva cognitiva*. Publ. UEPG Ci. Hum., Ci. Soc. Apl., Ling., Letras e Artes, Ponta Grossa, 20 (1): 9-18, jan/jun. 2012.

Disponível em <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/humanas>>

Lakoff, R. The logic of politeness, or minding your P's and Q's. In: *Proceedings of the Ninth regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, pp. 345-356, 1973.

LEÃO, Luciana Braga Carneiro. *Implicaturas e violações das máximas conversacionais: uma análise do humor em tirinhas*. Wor. Pap. Linguíst. , 13 (1): 65-79, Florianópolis, jan./mar, 2013. Disponível em <https://periodicos.ufsc.br/index.php/workingpapers/article/view/1984-8420.2013v14n1p65>

LEECH, Geoffrey N. *Principles of pragmatics*. New York : Longman, 1983.

LEITE, Marli Quadros. Cortesia e descortesia: a questão da normatividade. In: PRETI, Dino (Org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 49-87. (Projetos Paralelos – NURC/SP, 9).

MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Da fala para a escrita: atividades de retextualização*. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. *Análise da conversação*. 5 ed. São Paulo: Editora Ática, 1999. (Série Princípios 82).

MEIER, Ardith J. (1995). *Passages of politeness*. Journal of Pragmatics, 24, 381–392.

_____. *Teaching the universals of politeness*. ELT Journal: Oxford University Press 1997, Volume 51/1, 21-28.

MURO, Alexandra Alvarez. Cortesía y cultura: traducir la (des)cortesía. Universidad Central de Venezuela. Revista Núcleo, v.22, n.27. Caracas, 2010. Disponível em: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97842010000100001.

MORRIS, Charles William. Pragmatism and logical Empirism. In: SCHILPP, Paul Arthur (Org.). *The filophy of Rudolf Carnap*. La Salle: Open Court, 1963, p. 87-98.

PRIMO, Alex F. T. ; SMANIOTTO, Ana Maria Reczek . *Blogs como espaços de conversação: interações conversacionais na comunidade de blogs insanus*. e Compos, v. 1, n. 5, p. 1-21, 2006.

RECUERO, Raquel. Redes sociais na internet. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

_____. *Diga-me com quem andas e dir-te-ei quem és: a conversação mediada pelo computador e as redes sociais na internet*. Revista FAMECOS. Porto Alegre, n.º 38, abril de 2009, 118-128.

SEARLE, John Rogers. *Expressão e significado*. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

SILVA, Gustavo Adolfo Pinheiro. *Teoria dos atos de fala*. Cadernos do CNLF (CiFEFil) , v. I, p. 259-263, 2005.

TAVARES, Roseanne Rocha. *A negociação da imagem na pragmática: por uma visão sociointeracionista da linguagem*. Maceió: EDUFAL, 2007.

WITTGENSTEIN, Ludwig. *Investigações filosóficas*. São Paulo: Ed. Nova Cultural (Col. Os Pensadores – trad.: José Carlos Bruni), 2000.

ZIMMERMANN, Klaus. Anticortesía verbal y constitución de la identidad juvenil. In Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía, identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Stockholms universitet, 2003, 47-59.