UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE LETRAS CLÁSSICAS E VERNÁCULAS
ÁREA DE FILOLOGIA E LÍNGUA PORTUGUESA

RENIRA CIRELLI APPA

TRANSGREDIR, JAMAIS!
Interação e cortesia linguísticas nos manuais de etiqueta

VERSÃO CORRIGIDA

SÃO PAULO
2012

RENIRA CIRELLI APPA

TRANSGREDIR, JAMAIS!

Interação e cortesia linguísticas nos manuais de etiqueta

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Filologia e Língua Portuguesa da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, para a obtenção do título de doutora em Língua Portuguesa e Sociolinguística.

Áreas da Pesquisa: Sociolinguística Interacional (SI) e Análise da Conversação (AC)

Orientador: Prof. Dr. Luiz Antônio da Silva

VERSÃO CORRIGIDA

De acordo: _____
Prof. Dr. Luiz Antônio da Silva

São Paulo
2012

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo da Publicação
Serviço de Documentação de Filosofia, Ciências e Letras
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas - USP

Appa, Renira Cirelli.

Transgredir, Jamais! Interação e cortesia linguísticas nos manuais de etiqueta./Renira Cirelli Appa; Orientador: Luiz Antônio da Silva. – São Paulo, 2012.
146 p.: il.

Tese (Doutorado em Sociolinguística e Língua Portuguesa) — Universidade de São Paulo, 2012.

1. Cortesia ou polidez linguística. 2. Manuais de etiqueta – Transgressão linguística – Interação Sociolinguística. 3. Língua Portuguesa. I. Silva, Luiz Antonio da. II. Universidade de São Paulo/USP. III. Título: Transgredir, Jamais! Interação e cortesia linguísticas nos manuais de etiqueta.

CDD _____

APPA, R.C. **Transgredir, Jamais! Interação e cortesia linguísticas nos manuais de etiqueta.** Tese apresentada à Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutora em Língua Portuguesa e Sociolinguística. 2012

Aprovada em: 02/agosto/ 2012.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Luiz Antonio da Silva - Presidente

Instituição: FFLCH – USP

Julgamento: Aprovada

Profa. Dra. Sueli Cristina Marquesi

Instituição: PUC – SP

Julgamento: Aprovada

Profa. Dra. Maria Lúcia da Cunha Victorio de Oliveira Andrade

Instituição: FFLCH – USP

Julgamento: Aprovada

Prof. Dr. Sérgio de Gouvêa Franco

Instituição: FSCA – SP

Julgamento: Aprovada

Prof. Dr. Artaxerxes Tiago Tácito Modesto

Instituição: FALS – Santos-SP

Julgamento: Aprovada

Parecer da Comissão Julgadora: “A banca ressalta a qualidade do trabalho e a relevância do tema para a área de estudos da interação verbal.”

Dedico este trabalho à minha “irmãzinha” gêmea que tem um enorme coração e dois nomes, Re-jane no Brasil e Jane nos EUA. Ela foi sempre guardadora fiel dos meus escritos, sonhos e segredos.

Dedico também a meus filhos, Fabrício e Felipe, porque, amando-os tanto, abdiquei de muitos sonhos, mas acreditei que seria capaz de deixar algo a ser lido com orgulho e prazer, um dia, quem sabe, pelos filhos de seus filhos.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é preciso e o faço com muita alegria e honestidade.

Mas como agradecer a tantos que amo e me ajudaram nesta tarefa? E se, sem querer, esquecer-me de alguém? Correr riscos também é preciso.

Há aqueles amados de muito perto: netinha, filhotes, norinhas e marido.

Aos que estão a milhas de distância, maninhas e sobrinhos gringos, eu estou sempre saudosa deles.

Aos de muito, muito longe, mamãe e papai, que um dia encontrarei no céu. Quase nada letrados, fizeram tudo para estudarmos.

Aos que eu conheci nesta empreitada e passei a admirar muitíssimo, Claudia Matarazzo, por exemplo.

Meu professor, orientador e irmão, Prof. Dr. Luiz Antônio da Silva. Confiou, investiu e espero que se orgulhe de mim como me orgulho dele.

Obrigada, pessoal. O “vernáculo é pobre” para expressar tudo o que sinto.

Quero, também, deixar registrada, até por justiça, além de gratidão, uma menção à CAPES que generosamente me proporcionou bolsa de estudos durante quatro anos de pesquisa desta tese, para que eu pudesse me dedicar com mais tranquilidade e afinco ao importante tema da linguagem em sociedade.

“As características individuais como modo de agir, de pensar, de sentir, valores, conhecimentos e visão de mundo dependem da interação do ser humano com o meio físico e social e, especialmente, das trocas estabelecidas com os seus semelhantes, sobretudo dos mais experientes de seu grupo cultural.”

Vygotsky

RESUMO

APPA, Renira Cirelli. Transgredir, jamais! Interação e cortesia linguísticas nos manuais de etiqueta. 147 p. Tese (Doutorado) - Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2012.

A presente tese discute a comunicação como fator dependente da interação e da cortesia linguísticas inseridas nos manuais de etiqueta, visando a identificar explícita e implicitamente as estratégias interacionais apresentadas por três autores, escolhidos como *corpus*, os quais compõem três guias de comportamento: 1) *Marcelino por Claudia: o guia de boas maneiras de Marcelino de Carvalho interpretado por Claudia*, de Claudia Matarazzo; 2) *Etiqueta Século XXI: um guia prático de boas maneiras para os novos tempos*, de Celia Ribeiro; 3) *Sempre, às vezes, nunca: etiqueta e comportamento*, de Fabio Arruda. Destes três manuais, foram escolhidas algumas partes que cabiam à análise proposta. A pesquisa busca embasamento nas perspectivas da Análise da Conversação (AC) e na Sociolinguística Interacional (SI). Essas bases possuem duas linhas dorsais, com estudos sobre interações e cortesia linguística. Dá-se ainda uma visão panorâmica dos três livros pertencentes ao *corpus*, com uma breve análise da variação linguística. Investiga-se também a utilidade desses manuais na melhoria dos níveis de interação social. A análise dos marcadores de cortesia percorre os critérios de correção, atenuadores, modalizadores, formas de tratamento e situações de ameaça às faces, visando a encontrar respostas para os questionamentos da pesquisa. Quanto aos aspectos comportamentais da cortesia são pouco mencionados, exceto os que estão inseridos no contexto fala ou na intenção de fala. O estudo parte de um ponto de vista sobre a cortesia linguística; teoria de ameaça às faces positiva e negativa, concentrando-se na linguagem de interesse social e na interação entre indivíduos ou grupos.

Palavras-chave: cortesia linguística; polidez linguística; manuais de etiqueta; transgressão linguística; interação Sociolinguística.

ABSTRACT

APPA, Renira Cirelli. **Transgress, never!** Linguistic Interaction and Politeness inside Etiquette Manuals. 147 p. PhD Thesis (in Sociolinguistics) – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brazil, 2012.

This thesis discusses communication as an interaction-dependent factor and linguistic politeness inserted in etiquette manuals, in order to explicit and implicitly identify the interactional strategies presented by three authors chosen as *corpus*, which is comprised of some parts chosen from three manuals of behavior: 1) “*Marcelino by Claudia: the guide to good manners by Marcelino de Carvalho interpreted by Claudia*”, by Claudia Matarazzo; 2) “*21st Century Etiquette: a practical guide to good manners for modern times*”, by Celia Ribeiro; 3) “*Always, sometimes, never: etiquette and behavior*”, by Fabio Arruda. This research seeks to establish the bases for perspectives in Conversation Analysis (CA) and in Interactional Sociolinguistics (IS). These theoretical bases have two dorsal structures or chief ideas, with studies on linguistic interactions and politeness. It gives still a bird’s-eye view of the three books belonging to the *corpus*, with a brief analysis of linguistic variation. It also investigates the usefulness of these manuals in the improvement of social interaction levels. The analysis of politeness markers traverses the criteria for correction, attenuators, modalizations (a speaker’s attitude towards their own utterance), forms of treatment, and faces threatening acts (FTA), in order to find answers to the research’s posing questions. Behavioral aspects of courtesy are mentioned only when inserted into speech context or its intention. The study originates from a point of view about linguistic politeness; threatening theory on positive and negative faces, focusing on the language of social interest, with the purpose of continuity of interaction between individuals or groups.

Keywords: linguistic courtesy; linguistic politeness; sociolinguistics; etiquette manuals; linguistic transgression; social interaction.

RÉSUMÉ

APPA, Renira Cirelli. **Transgresser, jamais!** Interaction et courtoisie linguistiques dans les manuels d'étiquette. 147 f. Thèse (Doctorat) - Faculté de Philosophie, Sciences et Lettres, Université de São Paulo. São Paulo, 2012.

Cette thèse aborde la communication comme facteur qui dépend de l'interaction et de la courtoisie ou politesse linguistique insérés dans les manuels d'étiquette, afin d'identifier explicitement et implicitement les stratégies interactionnelles présentées par trois auteurs, choisis comme *corpus* qui composent trois guides de comportement: 1) *Marcelino por Claudia: o guia de boas maneiras de Marcelino de Carvalho interpretado por Claudia*, de Claudia Matarazzo; 2) *Etiqueta Século XXI: um guia prático de boas maneiras para os novos tempos*, de Celia Ribeiro; 3) *Sempre, às vezes, nunca: etiqueta e comportamento*, de Fabio Arruda. La recherche est fondée sur les perspectives de l'Analyse de la Conversation (AC) et la Sociolinguistique Interactionnelle (SI). Ces bases possèdent deux épine dorsales, avec des études sur les interactions et la politesse linguistiques. On y trouve aussi une vision panoramique des trois livres qui appartiennent au *corpus*, avec une brève analyse de la variation linguistique. Il s'agit également d'évaluer l'utilité de ces manuels pour l'amélioration des niveaux d'interaction sociale. L'analyse des marques de courtoisie parcourt les critères de correction, atténuants, modélisants, des formes de traitement et des situations de menaces à faces, afin de trouver des réponses aux questions posées par la recherche. Quant aux aspects comportementaux de la courtoisie, ils sont peu mentionnés, sauf ceux qui sont insérés dans le contexte du discours ou de son intention. L'étude part d'un point de vue sur la politesse linguistique; la théorie de menace à faces positives et négatives, se concentrant sur le langage d'intérêt social, visant la poursuite de l'interaction entre individus ou groupes.

Mots-clefs: courtoisie linguistique; politesse linguistique; manuels d'étiquette; transgression linguistique; interaction sociolinguistique.

RESUMEN

APPA, Renira Cirelli. Transgredir, nunca! Interacción y cortesía lingüística en los libros de la etiqueta. 147 pág. Tesis de Doctorado - Facultad de Filosofía, Ciencias y Letras, Universidad de São Paulo. São Paulo, 2012.

Esta tesis analiza la comunicación como factor dependiente de la interacción y cortesía lingüística insertadas en manuales de etiqueta, a fin de identificar explícita y implícitamente las interacciones de las estrategias presentadas por tres autores, elegidos como *corpus*, que comprenden partes de tres guías de comportamiento: 1) *Marcelino por Claudía: o Guia de Boas Maneiras* (la guía de buenos modales) de *Marcelino de Carvalho interpretado por Claudía*, Claudia Matarazzo; 2) *Etiqueta Século XXI* (Etiqueta del siglo XXI): um guia prático de boas maneiras para os novos tempos (una guía práctica de buenos modales para los nuevos tiempos), de Celia Ribeiro; 3) *Sempre, às vezes, nunca* (Siempre, a veces, nunca): Etiqueta e comportamento (etiqueta y comportamiento), de Fabio Arruda. La búsqueda tiene su base en la perspectiva de la Análisis de la Conversación (AC) y en la Sociolingüística Interaccional (SI). Estas bases han dos líneas dorsales, con estudios sobre interacciones y cortesía lingüísticas. Nos da todavía una visión global de los tres libros pertenecientes al *corpus*, con una breve análisis de la variación lingüística. También investiga la utilidad de estos manuales en la mejora de los niveles de interacción social. El análisis de marcadores de cortesía atraviesa los criterios para la corrección, atenuadores, modalizadores, formas de tratamiento y situaciones de amenaza a las caras, a fin de encontrar respuestas a las preguntas de la búsqueda. Se mencionan poco aspectos de comportamiento de cortesía, excepto cuando se insertan en el contexto del discurso o de la intención de habla. El estudio parte de un punto de vista sobre la cortesía lingüística; teoría de la amenaza a las caras positiva y negativa, centrándose en un lenguaje de interés social, con el fin de continuidad de la interacción entre individuos o grupos.

Palabras-clave: cortesía lingüística; cortesía; manuales de etiqueta; transgresión lingüística; interacción sociolingüística.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 — BOAS MANEIRAS.....	28
FIGURA 2 — LIVRO: MARCELINO POR CLAUDIA	72
FIGURA 3 — LIVRO: ETIQUETA SÉCULO XXI.....	79
FIGURA 4 – LIVRO: SEMPRE, ÀS VEZES, NUNCA	85
FIGURA 5 - SUPERESTRATÉGIAS DE CORTESIA	90

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – TEORIA DA COMUNICAÇÃO (TRADICIONAL)	31
QUADRO 2 – TEORIA DA COMUNICAÇÃO NA INTERAÇÃO	32
QUADRO 3 — DIFERENÇA NAS FALAS FEMININAS	49
QUADRO 4 – OS 11 PECADOS DA CONVERSAÇÃO	78

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS	26
2.1 Evolução histórica do ensino da conduta e boas maneiras	26
2.2 Uma breve revisão da Sociolinguística	33
2.2.1 A tradicional entrevista da Sociolinguística	34
2.2.2 Conceitos fundamentais da Sociolinguística	35
2.2.3 As diferenças de classes	37
2.2.4 Fundamentos da Sociolinguística Interacional	38
2.2.5 Variações e dialeto	39
2.3 A Análise da Conversação (AC)	41
2.3.1 Marcadores conversacionais	44
2.4 Os teóricos da cortesia	48
2.4.1 Paul Grice	48
2.4.2 Robin Lakoff	49
2.4.3 Erving Goffman	51
2.4.4 Brown e Levinson	54
2.4.5 As máximas de Geoffrey Leech	61
3. OS COMPONENTES DO <i>CORPUS</i>: MANUAIS DE ETIQUETA	64
3.1 Contextualização e Panorâmica do <i>Corpus</i>	65
3.2 O livro de Claudia Matarazzo	72
3.3 O livro de Celia Ribeiro	79
3.4 O livro de Fabio Arruda	85
4. ANÁLISE DO <i>CORPUS</i>	88
4.1 Elementos de cortesia na obra de Claudia Matarazzo	88

4.2 Elementos de cortesia na obra de Celia Ribeiro.....	102
4.3 Elementos de cortesia na obra de Fabio Arruda.....	117
CONSIDERAÇÕES FINAIS	122
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	128
ANEXOS	137
Anexo 1 – Perguntas gerais aos autores pesquisados.....	138
Anexo 2 – Reflexões acerca das perguntas gerais – Claudia Matarazzo	139
Anexo 3 – Fabio Arruda e a Etiqueta (site pessoal)	140
Anexo 4 – E-mails trocados com Fabio Arruda.....	143
Memorial.....	144

1. INTRODUÇÃO

Na teoria pragmática, a cortesia linguística é vista como um princípio bastante determinante no desenvolvimento da interação entre os participantes de uma conversa. Entende-se ser a cortesia verbal, polidez ou delicadeza, o esperado por todos os elementos de um diálogo. Cabe salientar que, desde o princípio dos estudos sobre Análise da Conversação (AC), as palavras *cortesia* e *polidez* foram usadas como sinônimas, mas, de alguns anos para cá, os pesquisadores do NURC (Norma Urbana Oral Culta) e os estudiosos brasileiros optaram por usar *cortesia* e *descortesia*, que são termos usados na América Latina e Espanha, em vez de *polidez* e *impolidez*. Assim, neste trabalho, será dada preferência aos termos *cortesia* e *descortesia linguísticas*.

A noção de cortesia linguística ou verbal é aqui entendida em sentido lato, englobando todos os aspectos do discurso que são regidos por regras, cuja função seja preservar as relações interpessoais harmoniosas. Nos manuais de etiqueta encontram-se marcas e usos da cortesia linguística e interação social em abordagens sobre tato, diplomacia, formas comportamentais e/ou aptidão social ao falar. Torna-se, por essa razão, mais um instrumento auxiliar da expressão linguística.

Convém, logo de início, lembrar e fazer-se a distinção entre “cortesias”: 1) a cortesia como atividade social, trata-se de um fenômeno de acercamento ou aproximação do outro (Briz, 2007), na qual me achego de maneira polida já que há uma norma de conduta social ou uma lógica cultural, que assim me dita ou aconselha a sociedade, a qual também poderia ser chamada de *cortesia normativa*, com alto grau de ritualização; 2) a cortesia como atividade linguística, semântico-pragmática, que se vale de atos verbais prototípicos (saudações, elogios, agradecimentos etc.). Ainda, de acordo com Briz (2007), podemos entender que o fim linguístico e o social coincidem no que tange à estratégia de acercamento: ninguém se aproxima do outro por ser simplesmente cortês, mas porque há uma mensagem ou interesse a ser logrado.

Esta pesquisa discute e analisa as marcas e usos da cortesia linguística em alguns excertos de três manuais de comportamento e etiqueta social, escolhidos como *corpus*, por se verificar que os novos tempos trazem à tona a necessidade de

retomada de certos padrões na comunicação verbal e por se acreditar que a vida sem regras verbais seria, no mínimo, um autêntico caos. Na verdade, as regras de cortesia social, como protocolo, servem para poupar problemas e constrangimentos. Esta pesquisa não pretende ser mais um manual de cortesia, mas sim potenciar a reflexão sobre o tema em questão.

A prova dos novos tempos mencionados acima está na recente aprovação da Lei n.º 15.410, de 11 de julho de 2011, que está sendo chamada de *Manual de Etiqueta do Servidor Municipal do Estado de São Paulo*. Compõe-se de 27 artigos que estabelecem normas, tais como a forma de atendimento, respostas e qualidade dos serviços. O manual de etiqueta orienta os servidores a serem cordiais e atenciosos com a população e a não prejudicarem ou discriminarem, enfatizando a cortesia nos atendimentos telefônicos. Como se vê, a cortesia é fundamental na interação social, até mesmo nos órgãos públicos e de governo, haja vista a criação de uma lei comportamental com o fim único de orientar e contribuir de forma positiva nos relacionamentos de serviços interpessoais.

O termo *cortesia* vem do francês antigo *courteis* (século XII) e significa ser gentil ou cortês. Na Idade Média, na Europa, o comportamento esperado da pequena nobreza foi compilado em livros de cortesia. Um dos livros mais influentes foi o “*Livro do Cortesão*” (italiano: *Il Cortegiano*), escrito por Baldassare Castiglione e levou muitos anos para ser concluído.

O livro de Castiglione¹ foi iniciado em 1508 e publicado em 1528, pouco antes de sua morte. No livro, o autor descreve o perfil de um perfeito cortesão. E sua última parte foi dedicada ao comportamento das cortesãs exemplares. O livro aborda não apenas a etiqueta básica e o decoro, mas também fornece modelos de conversação sofisticados e habilidades intelectuais.

Na Índia medieval, costumava-se esperar a nobreza e a realeza apontarem a prática das civilidades da corte e o requinte da cortesia, e esse comportamento era adotado ou seguido pelos demais. O conceito foi descrito em *sânscrito* (daksinya) — uma histórica linguagem hindu-ariana e a principal língua litúrgica do Hinduísmo,

¹ Pesquisa feita em 10/10/2010: books.google.com.br/books?isbn=850128825X

sendo mais simplificada no Budismo — que significa bondade e consideração, expressando maneiras cordiais e sofisticadas².

Acredita-se que, quanto maior for o interesse social, maior será a utilização da cortesia linguística na interação social. A etiqueta não é meramente um conjunto de regras ou uma lista de “pode e não pode”, mas algo elaborado socialmente para fomentar acordos, dirimir pressupostos de inadequação e amenizar embates.

Enfim, entende-se que a etiqueta possa ser utilizada para facilitar a convivência na rotina diária familiar, empresarial e nas relações sociais em geral. Nesse contexto, a interação, por se opor à alienação, contribui para a sobrevivência do ser humano, em qualquer papel que exerça na sociedade.

Pelas razões expostas, adota-se, nesta tese, a visão interacionista, por se acreditar que ela encontra legitimidade nas questões relativas ao uso da linguagem falada. Apesar dos grandes avanços tecnológicos, a palavra continua a ser um dos meios de comunicação mais eficazes. A cortesia é usada com o intuito de dar continuidade à interação entre indivíduos ou grupos.

O principal objetivo desta pesquisa é analisar os efeitos da cortesia linguística na interação social, a partir da investigação de três manuais de etiqueta, de autores renomados, com vistas a conhecer e identificar os tópicos relacionados ao uso da cortesia para fins interacionais, em abordagem linguística, de natureza pragmática, bem como analisar os seus efeitos na interação social, por se acreditar que os resultados possam contribuir para a expansão das Teorias sobre Interação e Cortesia Linguísticas.

Vale salientar que as teorias interacionistas apoiam-se na ideia de interação entre os seres humanos e deles com o meio. A aquisição do conhecimento é entendida como um processo de construção contínua e recíproca do ser humano em relação ao ambiente onde vive. Dentre as teorias interacionistas destacam-se: a teoria Interacionista Piagetiana e a Teoria Sócio-Interacionista de Vygotsky.

A pesquisa concebe um estudo dessa natureza, além de ampliar conceitos às teorias mencionadas. Acredita-se que possa influir positivamente na melhoria do ato de compreender e induzir a um tratamento ao próximo, mais digno e respeitoso, e a um relacionamento interpessoal amigável. Defende-se a ideia de que os atos de lin-

² Pesquisa realizada em 15/01/2012: <http://despertardoanahat/>

guagem, expressos em princípios de cooperação e cortesia modificam os meios e favorecem os fins, podendo-se afirmar que não há possibilidade de interação sem o suporte da cortesia linguística.

Para cumprir o objetivo proposto, esta investigação segue duas linhas dorsais: uma que se dá ao longo da interação e outra que se refere à teoria da cortesia linguística de Brown & Levinson (1987), complementada por outros estudiosos do tema, ao longo das últimas décadas.

Cabe salientar que Brown e Levinson (1987) apresentam um quadro teórico sobre cortesia mais elaborado, por essa razão escolheu-se a sua teoria para o trabalho conclusivo da pesquisa. O modelo de Brown e Levinson foi inspirado em Goffman (1970), que se baseia nas noções de face e de território, e foram chamadas por esses autores como face positiva e face negativa.

Brown e Levinson (1987) renovam a noção dos atos de linguagem e seus efeitos sobre as faces dos participantes. Os autores definem a face negativa como *“um conjunto dos territórios corporal, espacial, temporal, bens materiais ou simbólicos”*; e a face positiva, *“como um conjunto das imagens valorizadas de si mesmos, que os interlocutores constroem e tentam impor na interação”*.

A linha conceitual da cortesia linguística de Brown e Levinson é universal. Porém, sabe-se que os *bons modos* ou *boas maneiras* são aprendidos e repassados de geração a geração. E, esses modos ou maneiras — de acordo com as circunstâncias, época e lugar — são adaptadas. Cada cultura é produtora de sua própria etiqueta e manuais. O que parece agradável em determinada cultura, pode não ser em outra, mas essa dificuldade não deve impedir a assimilação dos traços gerais da boa educação e cortesia linguística.

A Sociolinguística Interacionista, também usada como base teórica, propõe atenção especial ao uso de uma linguagem socializada na comunicação, investigando regras, atitudes e comportamento interacional em determinadas situações da fala. A etiqueta propõe fazer com que essa interação seja polida e cordial.

Assim, entende-se que, quando se desenvolve um estudo sobre interação e cortesia linguísticas, nas quais se incluem, nas relações humanas, as *normas de civilidade* e *boas maneiras*, vislumbra-se a possibilidade de um mundo melhor,

por se acreditar que a melhoria começa no momento em que o indivíduo opte por desenvolver uma comunicação elegante e amistosa.

Como *corpus* foram pesquisados três manuais de etiqueta, escritos por três autores da sociedade brasileira, conhecidos e respeitados em sua área principal de conhecimento — a etiqueta social. Os três livros são descritos em um dos capítulos desta pesquisa, cuja abordagem destaca as principais ideias e colocações explícitas ou implicitamente relacionadas com a cortesia e interação na comunicação oral.

Ao longo da pesquisa, também são tratadas as variações linguísticas por parecer impossível descrever um livro de 1962 (Marcelino de Carvalho) e compará-lo aos tempos atuais, na releitura de Claudia Matarazzo³, sem traçar as diferenças da etiqueta da época com a de hoje. Além disso, o livro de Celia Ribeiro⁴, *Etiqueta Século XXI*, enfatiza as mudanças e adaptações das boas maneiras e como essas se comportam na atualidade. O livro de Fabio Arruda⁵, *Sempre, às vezes, nunca: etiqueta e comportamento*, é mais conservador e contradiz essa adaptação dos novos tempos por relembrar regras de cortesia e boas maneiras que, segundo seus conceitos, jamais se tornaram obsoletas.

Sabe-se que uma língua nunca é falada de maneira uniforme e está sujeita a muitas variações. O modo de falar uma língua varia de época para época. Ao se comparar o português dos antepassados, observa-se a sensível diferença da língua falada hoje. Ela pode variar também de região para região, como o carioca, o baiano, o paulista, e outros, que se comunicam linguisticamente de maneiras nitidamente distintas.

Existem as variações de grupo social, como no caso de pessoas que moram em bairros chamados nobres, que falam diferentemente dos que moram na periferia. Costuma-se distinguir o português das pessoas mais privilegiadas socialmente - impropriamente chamado de fala culta ou norma culta - das pessoas de grupos sociais menos privilegiados - a fala popular ou norma popular.

Além dessas, é possível citar as variações de situação, nas quais cada uma das variantes pode ser falada com mais cuidado e vigilância (formal) ou de modo

³ MATARAZZO, Claudia. *Marcelino por Claudia: o guia de boas maneiras de Marcelino de Carvalho interpretado por Claudia Matarazzo*. São Paulo: CEN, 2008.

⁴ RIBEIRO, Célia. *Etiqueta século XXI: um guia prático de boas maneiras para os novos tempos*. 3ª ed. Porto Alegre: L&PM, 2008.

⁵ ARRUDA, Fabio. *Sempre, às vezes, nunca: etiqueta e comportamento*. São Paulo: ARX, 2006.

mais espontâneo e menos controlado (informal). Há, também, outras variações, como, por exemplo, o modo de falar de grupos profissionais, a gíria própria de faixas etárias diferentes etc.

Diante de tantas variantes linguísticas, é natural encontrar pessoas se perguntando e debatendo sobre qual delas estaria correta. Sabe-se que não existe a mais correta em termos absolutos, mas, sim, a mais adequada a cada contexto. Desta maneira, estará falando bem aquele que se mostra capaz de escolher a variante adequada ao momento da fala e que consiga o máximo de eficiência dentro da variante escolhida.

Esses e outros conceitos de variação são discutidos na análise proposta, que aprofunda conhecimentos sobre essas variantes dentro da comunicação polida, na tentativa de apontar a diferença entre a fala cortês e a descortês e, sobretudo, dar uma visão de como certas regras e práticas sociais, especificamente na fala, impulsionam a melhoria da vida em sociedade. Neste contexto, os manuais de etiqueta podem fazer a diferença, porque organizam e justificam tais regras e práticas que, se convencionalmente seguidas, podem facilitar a convivência em comunidades e a projeção social do indivíduo.

Com base em conceitos como o de Silva (2008), ao afirmar que “a conversação prescinde, como prática social, todas as outras práticas, porque, por meio dela, as pessoas tornam-se seres sociais, relacionam-se e assumem seus papéis na sociedade”, a pesquisa analisa as possíveis ameaças às faces, ocorridas a partir dos exemplos de cortesia ou descortesia, identificados nos três manuais do *corpus*.

Da Análise da Conversação (AC) e da Sociolinguística Interacional (SI) foram escolhidos recortes teóricos para analisar os manuais por se concordar com Gumperz (*apud* Marcuschi, 1986) quando diz que “a AC deve preocupar-se, sobretudo, com a especialização dos conhecimentos linguísticos, paralinguísticos e socioculturais que devem ser partilhados para que a interação seja bem sucedida”. Sabe-se que essa perspectiva ultrapassa a análise de estruturas e atinge os processos cooperativos presentes na atividade conversacional e o problema passa da organização para a interpretação.

Silva (2008) afirma que “o termo ‘conversação’ vem do latim e significa, etimologicamente, a ação de viver junto”. Assim, conversar possibilita um trabalho co-

operativo e social e percebe-se que o contexto social desempenha um papel muito importante para a Análise da Conversação (AC), pois as situações sociais estão diretamente ligadas à atividade de fala.

A Sociolinguística Interacional (SI) foi usada com o propósito de explicar as questões de interação no uso eficiente da linguagem nos manuais de etiqueta, ainda que esses não tenham rigor e nem o cuidado científico, por não ser esta a proposta de seus autores, todavia apresentam um olhar mais atencioso à linguagem interacional, às regras e às convenções presentes nas conversações e relações sociais, bem como aos contextos e condições nas quais os indivíduos agem em determinadas situações, provendo um maior cuidado com as faces expostas.

Ao longo do trabalho, tenta-se responder aos seguintes questionamentos: Como se dão a interação e a cortesia linguísticas nos manuais de etiqueta do *corpus*? Existem estratégias de cortesia e preservação de faces nos manuais de etiqueta social?

E para responder a estas perguntas, buscam-se no *corpus* os principais marcadores de cortesia, como: agradecimentos, cumprimentos, saudações etc. Procura-se também conhecer, discutir e analisar o comportamento para a correção e como esta é vista pelos interactantes, por considerar esse um fator importante no esquema interativo, além de se constituir em um investimento para a construção de imagens positivas, instituindo um sujeito que sabe, e, por isso, corrige ou instaura a dramaticidade, criando imagens que concorram para a obtenção da solidariedade do(a) ouvinte e, desta forma, a correção pode estabelecer ou romper elos de solidariedade.

Fávero, Andrade & Aquino (1996), afirmam que corrigir “é produzir um enunciado linguístico que reformula um enunciado anterior, considerado ‘errado’ aos olhos de um dos interlocutores”. As autoras caracterizam a *correção* em função das marcas que medeiam esses dois enunciados e pelas relações semânticas de contraste estabelecidas entre eles.

Ainda com a intenção de responder às questões desta investigação, identificam-se os modalizadores utilizados no *corpus*, valendo-se das bases teóricas de autores como Castilho e Castilho (1992), Koch (2008; 1997), Dascal (1986) que, por serem referências, auxiliam a análise proposta. Castilho e Castilho (1992) definem a

modalização em duas estratégias: “(1) o falante apresenta o conteúdo proposicional numa forma assertiva (afirmativa ou negativa), interrogativa (polar ou não polar) e jussiva (imperativa ou optativa)”. Explicam que, em geral, a estratégia (1) é designada como modalidade. “(2) O falante expressa seu relacionamento com o conteúdo proposicional, avaliando seu teor de verdade ou expressando seu julgamento sobre a forma escolhida para a verbalização desse conteúdo”. Essa estratégia é designada modalização. Além dos modalizadores, outros componentes, como os elementos atenuadores e as formas de tratamento, também fazem parte desta identificação.

Quanto à metodologia, considera-se uma das grandes dificuldades da pesquisa científica estudar algumas vertentes teóricas e delas extrair os procedimentos de análise do *corpus*. Assim, entre as muitas classificações de métodos, foram consideradas as teorias mais adequadas para a pesquisa proposta.

Pode-se definir que o método utilizado para esta pesquisa é o hipotético-dedutivo, que consiste na adoção das teorias e conhecimentos disponíveis sobre interação e cortesia linguísticas e estas aplicadas na exemplificação comparativa dos manuais de etiqueta escolhidos, deduzindo-se desses exemplos algumas consequências sociolinguísticas na comunicação humana.

Já que uma das metas da metodologia é aprender a ler o mundo, a analisar e interpretar textos e, como nesta nova era tecnológica vive-se o fenômeno do *copy-paste*, nada elegante e bastante antiético, tentou-se não reproduzir muitos textos para não se correr o risco de emitir juízo de valor, crítica ou apreciação.

É bastante difícil interpretar um autor, detectar a hermenêutica de um texto e sua real intenção. O texto é um mundo aberto e, antes de tudo, é o meio pelo qual as consciências (do autor, do leitor, bem como outras vozes, de acordo com Teoria da Polifonia) comunicam-se. Desta forma, a análise proposta por este trabalho terá uma orientação de natureza pluridisciplinar (Ciências Sociais Aplicadas: Sociologia, Psicologia e Linguística).

Outro ponto que norteia a metodologia é o *aprender a fazer* e isto significa que o pesquisador deve se manter na oscilação histórica, com o presente, assumindo continuamente um interesse crítico em relação ao passado. Exatamente o que pretendeu Claudia Matarazzo ao perscrutar o livro de Marcelino, amarelado pelo tempo e profícuo uso.

Entende-se ser de grande responsabilidade ética apreender, censurar ou aprovar o agir humano do passado e contrastá-lo com o presente, por se acreditar que quanto mais se vislumbra o futuro nos atos passados e presentes, mais se aprende a fazer, conforme Libânio (2002), “não é uma regalia das inteligências múltiplas aprender a fazer e a pensar, pois muitos gênios submergiram e foram aprisionados em seu conhecimento fragmentado e hiperespecializado, criaram produtos calamitosos para a humanidade”. Daí, nosso encargo ético, crítico e político em não perpetuarmos o que não foi aceitável como bem comum à humanidade do passado.

O caminho metodológico trilhado foi no sentido de investigar, conhecer e usar as regras de cortesia pertinentes ao passado, abusar do hábito e gosto pela leitura, incentivar a compreensão dos diferentes interlocutores, manter um espírito crítico maduro e responsável, bem como o diálogo claro e profundo com os outros e com o mundo, cultivar a autodisciplina e o respeito à alteridade e ao diferente.

Foram desenvolvidas entrevistas com os autores do *corpus*, a fim de melhor conhecê-los e algumas delas constam nos anexos deste trabalho (anexos 2 e 4). Além das entrevistas escritas e conversas informais, valeu-se da gravação de uma delas, que trata das descrições dos manuais de etiqueta, observadas ao longo desta tese.

A metodologia escolhida objetivou agir como indutora de uma comunicação inteligível, que demonstrasse pensamentos convincentes. O procedimento metodológico, quando incorporado ao trabalho ou pensamento, leva-nos a adquirir hábitos e posturas que tendem a beneficiar a vida dos pontos de vista profissional, social, afetivo, econômico e cultural.

O trabalho está disposto em quatro capítulos, mais as considerações finais. Os capítulos trazem os seguintes conteúdos: neste capítulo 1 fez-se a introdução e apresentação do trabalho, justificando-se a escolha do tema, especificando-se objetivos geral e específicos, problematizando-se com perguntas de pesquisa e, por fim, argumentando-se sobre a metodologia seguida. O arcabouço teórico constrói-se pelos princípios teóricos da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversação. Assim, o capítulo 2 traz um histórico sobre a cortesia social nas práticas de boas maneiras, bem como revisão da literatura referente às abordagens sobre a Sociolinguística Interacional (SI) e suas dependências quanto às variações linguísticas histó-

ricas e sociais, sendo também descritas as teorias afeitas à Análise da Conversação (AC) sobre marcadores conversacionais e cortesia linguística, expondo-se as teorias dos principais estudiosos desses temas. No capítulo 3, tenta-se contextualizar o *corpus* e fazê-lo interagir com as teorias propostas, além disso, com fins didáticos e de facilitação para o leitor que não os possui, aparecem os componentes dos manuais estudados, com breve panorâmica sobre cada um deles e seus respectivos autores. No capítulo 4 são analisados excertos dos mesmos três manuais de etiqueta, escolhidos como *corpus* da pesquisa, com fins de discussão e reflexão, sendo apontados os elementos de cortesia sócio-interacionais identificados neste *corpus*. Ao final da tese, são apresentadas considerações e reflexões conclusivas, bem como as literaturas e suas referências bibliográficas, as quais deram sustentação ao tema proposto. Apenas para maior conhecimento dos autores, os quatro anexos são exemplificações mais pessoais de dois dos autores (Claudia Matarazzo e Fabio Arruda) que responderam às questões de pesquisa e, por fim, um Memorial, da autora desta pesquisa, o qual surge como um exercício de registro íntimo, mesmo sabedora da não convencionalidade de um documento com tal teor em um trabalho acadêmico.

2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

“O homem que é solícito e educado para um desconhecido revela-se um cidadão para o mundo”
Sir Francis Bacon

2.1 Evolução histórica do ensino da conduta e boas maneiras

Por meio da literatura, percebe-se, como já dito anteriormente, que a cortesia não é um fenômeno recente. As publicações sobre o tema em questão apontam que as regras de boas maneiras na comunicação existem há milênios e algumas delas permaneceram inalteradas através dos séculos.

A literatura aponta que essas regras envolviam moral, ética e valores nos relacionamentos interpessoais. A prova disso está no papiro egípcio de 2500 a.C., denominado *Ptah-hotep*⁶, cujo teor, de acordo com o seu tradutor, Theodore Émile Prisse de Avennes (1807-1879), é um completo manual de boas maneiras e a semente das regras de conduta que, posteriormente, foram copiadas pelas sociedades ocidentais. O rolo, com aproximadamente sete metros de comprimento, escrito em hierático, hoje chamado de Papiro Prisse, encontra-se na Biblioteca Nacional da França, em Paris.

De acordo com Lichtheim (1997:134), as instruções a seguir foram extraídas do Papiro Prisse, datado da XI Dinastia (a.C. -2081/-1938):

Se és um homem de valor com assento no conselho do amo, concentra-te na excelência, teu silêncio vale mais que tagarelice. Fala quando sabes que tens uma solução; o dotado é que devia falar no conselho. Falar é mais duro que qualquer outra obra, o que o entende põe isso ao seu serviço. ... Deves falar apenas quando tiver algo importante para dizer. ... A verdade é uma coisa grandiosa e a sua eficácia perdura.

De acordo com Stone (1938), o livro de Ben Sira, *Apocrypha*, do século II, é outro escrito que menciona regras de conduta. Por meio de seus provérbios, ensina várias maneiras de se comportar, falar e refletir. É um livro muito usado no judaísmo, especialmente no *Talmud*⁷ e exerceu grande influência no comportamento e regras

⁶ Pesquisa realizada em 06/2011: <http://egyptomusee.over-blog.com/article-enseignement-de-ptahhotep-premices-3-emile-prisse-d-avennes-64934281.html>

⁷ É um registro das discussões rabínicas que pertencem à lei, ética, costumes e história do judaísmo.

de linguagem. Prova disso está na frase de reflexão: “Não julgue um homem por sua aparência”, fazendo a seguinte ressalva: “Mas não venere nem preze nenhum homem antes de ouvi-lo falar, porque esta é a prova e o julgamento de cada homem”, como se lê no guia de boas maneiras de Claudine Castro (1997:37).

No início, a cortesia era tratada como reverência (do inglês *courtesy*), ou seja, o tradicional gesto de saudação, na qual a pessoa dobrava seus joelhos e abaixava a cabeça, curvando-se ao saudar educadamente a nobreza. Havia motivos envolvidos na cortesia e na curvatura mantidos até o século XVII, quando uma diferenciação entre as duas medidas ocorreu e a palavra “curtsy” (uma síncope de *courtesy*) passa a referir-se à qualidade de uma pessoa cortês, ou seja, passa a significar uma maneira delicada e civilizada de agir, cumprimentar ou mesmo um gesto de doação para outra pessoa. Em outras palavras, a cortesia passa a ser definida como formas e gestos de expressões orais e ações nas relações interpessoais, tida como regras básicas de educação da linguagem e das atitudes, no sentido de gentileza.

Vale lembrar que grande parte das regras de cortesia teve origem na corte real francesa, durante os anos 1600-1700. Isso se deu porque o linguajar e o comportamento dos nobres, nas festas do rei, não o agradavam. O então rei Luís XIV, que governou a França no período de 1643 a 1715, resolveu criar cartões (cartão ou cartaz de ingresso) chamados de *L'étiquette*. Esses cartões eram distribuídos aos seus convidados no pátio do palácio e continham as regras de comportamento e linguagem durante a permanência na corte. Conforme Fournier (1998), a partir de então, a palavra etiqueta — também conhecida como decoro — passou a ser atribuída ao conjunto de regras que hoje se denomina boas maneiras. Nelas se incluíam princípios de cortesia como dizer: por favor, obrigado, bem vindo etc. usados até hoje.

Em 1898, em Queensland, Reino Unido, foi impresso um material gráfico de boas maneiras para ser utilizado nas escolas. O documento foi elaborado pelo Departamento de Instrução Pública, como parte do ensino sistemático da conduta e boas maneiras. O gráfico foi baseado em regras formuladas e escritas, *Children's National Guild of Courtesy*, e dirigido às escolas de ensino fundamental, com o objetivo de ensinar regras básicas de cortesia infantil.

As regras eram objeto de conduta pessoal em casa, na escola, no jogo, na rua, na mesa e cortesia geral. As regras para o comportamento na escola salienta-

vam que as crianças deveriam respeitar os professores, os colegas e as propriedades da escola e desencorajava a formação de grupos, a desonestidade e a covardia.

O gráfico (com 80 cm de largura x 110 cm de comprimento) era pendurado em um lugar de destaque, na sala de aula ou em um suporte, e era utilizado como parte das aulas sobre "conduta e boas maneiras". O professor, por meio do gráfico, ministrava a aula e as crianças repetiam cada regra várias vezes.

Em seguida, elas tinham que colocar em prática, em sala de aula e no recreio, a instrução recebida. Dados de pesquisas realizadas em 1899 revelaram que, com a introdução da disciplina, os alunos haviam melhorado o comportamento dentro e fora do recinto escolar, e que as lições sobre conduta e boas maneiras e o quadro estavam aparentemente fazendo o bem para a formação do aluno (v. fig. 1).

FIGURA 1 – BOAS MANEIRAS

"GOOD MANNERS"	
BASED UPON RULES OF THE	
Children's National Guild of Courtesy	
<p>COURTESY, Politeness, or Good Manners, means kindly and thoughtful consideration for others. A Celebrated writer has said that a Boy who is Courteous and Pure is an honour to his country. Brave and Noble men and women are always Courteous. Three of the bravest and greatest men who ever lived—the Duke of Wellington, General Gordon and General Washington—were distinguished for their courteous behaviour.</p>	
Courteous Boys and Girls will always be careful to observe the following RULES:—	
AS TO THEMSELVES	Be Honest, Truthful, and Pure. Do not use Bad Language. Keep out of Bad Company. Keep your Face and Hands clean, and your Clothes and Boots brushed and neat.
AT HOME	Help your Parents as much as you can, and do your best to please them. Be kind to your Brothers and Sisters. Do not be Selfish, but share all your Good Things.
AT SCHOOL	Be Respectful to your Teachers, and help them as much as you can; their work is very difficult and trying. Observe the School Rules. Do not "Copy," nor Cheat in any way. Do not Cut the Desk, nor Write in the Reading Books, etc. Never let another be Punished in mistake for yourself; this is Cowardly and Mean.
AT PLAY	Do not Cheat at Games. Do not Bully; only Cowards do this. Be Pleasant and not Quarrelsome. Do not Jeer at your Schoolmates, or call them by Names which they do not like.
IN THE STREET	Salute your Ministers, Teachers, and Acquaintances when you meet them; they will Salute you in return. Do not Push nor run against people. Do not Chalk on doors, walls, nor gates. Do not Throw Stones, nor destroy Property. Do not Annoy Shopkeepers by Loitering at their shop doors and windows. Do not make Slides on the pavement, nor throw Orange Peel or Banana Skins there; dangerous accidents often result from these practices. Do not make Fun of Old nor Crippled People, but be particularly polite to them, as well as to Strangers and Foreigners.
AT TABLE	Always Wash your Hands and Face before coming to the Table. Do not put your Knife to your Mouth. Look after Other People; do not Help yourself only. Do not be greedy. Do not Speak nor Drink with Food in your Mouth. Turn your head away from the Table and put your Hand or Handkerchief before your Mouth when you Sneeze or Cough. Do not sit with your Elbow on the Table.
EVERYWHERE	Never be Rude to anybody, whether older or younger, richer or poorer, than yourself. Remember to say "Please" or "Thank You"; "Yes, Sir," or "Yes, Ma'am"; "No, Sir," or "No, Ma'am". Before entering a room it is often courteous to Knock at the Door. Do not forget to close the door quietly after you. Always show attention to Older People and Strangers by opening the door for them, bringing what they require (hat, chair, etc.), giving up your seat to them if necessary, and in every possible way Saving them trouble. Never Interrupt when a person is speaking. Always Mind your own Business. Be Punctual. Be Tidy.
REMEMBER	All these rules respecting your conduct towards others are included in the one GOLDEN RULE, "Always do to others as you would wish them to do to you if you were in their place." Whenever, therefore, you are in doubt as to how you should act toward others ask yourself this question, "How should I like them to act towards me if I were in their place?" and then do what your conscience tells you is right.

FONTE: Queensland Department of Education and Training, Library Services, 2011.

A literatura histórica revela também que, de 1500 ao início de 1900, as crianças foram orientadas para civilidade e cortesia nas escolas. Até as regras básicas de postura à mesa, como utilizar uma faca, eram ensinadas nas aulas de conduta e boas maneiras. Desde então, as sociedades começaram a desenvolver costumes e

linguajar aprendidos na infância. A justificativa para o ensino da disciplina era o de se evitar constrangimentos ou aborrecimentos causados por maus hábitos ao falar ou agir. Os nobres elaboraram uma lista de bom comportamento social chamada de etiqueta. Posteriormente, uma lista com esses costumes, denominada *etiqueta*, foi elaborada e adotada em várias culturas. A palavra que, como já mencionado, vem do francês antigo, poderia também significar ingresso, bilhete, *ticket*.

Muitos momentos marcaram a preocupação com o rigor do cerimonial e da etiqueta social. Porém, o seu apogeu foi no século XIX, época da burguesia e do requinte. *La Belle Époque* foi o período em que ocorreram grandes recepções em salões abertos e bailes, com decorações exuberantes e muita fartura à mesa, nessa “bela época” a etiqueta social (que incluíam boas maneiras, cortesia, moral e ética), passou a ser regra para os convidados.

Castro (1997:20) descreve tal momento:

[...] a nobreza mostrava-se cada vez mais exigente. L'Etiquette Officielle et Diplomatique à la Cour du Quirinal (A Etiqueta Oficial na Corte do Quirinal), um manual de boas maneiras lançado em Paris, em 1885, nos dá um exemplo do rigor da época. [...] O que mais impressiona no manual é a severidade e a intolerância com que recomenda que se tratem aqueles que não observam estritamente as regras cerimoniais.

Desde então, esse conjunto se convencionou e vem sendo disseminado através dos tempos, com o objetivo de ajudar o relacionamento interpessoal. Nota-se que a preocupação com uma linguagem cortês e ética está presente desde o Antigo Testamento, sendo amplamente difundida e utilizada também pelos filósofos gregos por fazer parte da conduta humana que integrava o universo daqueles pensadores.

Apesar de se adentrar em vários séculos, o primeiro livro sobre regras de comportamento só pôde ser publicado, segundo Souza (2009), em 1440, quando a imprensa e a tipografia foram inventadas. Na ocasião, o francês Jacques Legrand publicou *The book of Good Manners* (O livro de boas maneiras), com a finalidade de ensinar, aos seus compatriotas, regras de boa conduta.

Em 1947, a discussão sobre cortesia ganha força, através de W. Edwards Deming que introduz, na indústria japonesa, conceitos de qualidade no atendimento ao cliente, com o intuito de melhorar os processos produtivos. Entre junho e agosto de 1950, Deming treinou centenas de engenheiros, gerentes e estudantes valendo-

se dos princípios de qualidade total. Tratava-se de um treinamento com a maioria dos conceitos pautados nas boas maneiras e gentileza. A mensagem de Deming para os chefes executivos do Japão era: “melhorar a qualidade total diminuirá despesas enquanto aumentará a produtividade e o mercado”. Um grande número de indústrias aplicou suas técnicas e presenciou um nível de qualidade, produção e vendas nunca alcançadas. A melhoria da qualidade, combinada com o baixo custo, criou uma nova demanda internacional para os produtos japoneses. Deming recusou receber *royalties* por seus artigos, por isso o JUSE, em 1950, criou o Prêmio Deming em sua homenagem. O prêmio possui grande influência no desenvolvimento do controle da qualidade total e gerenciamento no Japão. Seus princípios se espalharam pelo mundo e hoje várias empresas treinam seus funcionários para um atendimento de excelência, no qual a cortesia é a chave para o sucesso na fidelização do cliente.

Desde a década de 1960, os costumes tornaram-se mais flexíveis. Hoje, as regras de cortesia são baseadas em tratar a todos com o mesmo grau de bondade, gentileza e consideração, e consiste, principalmente, no bom senso comum. É útil saber algumas regras sobre comportamento e fala em determinadas situações porque isso torna a vida mais confortável e o indivíduo mais autoconfiante em situações sociais.

Com a era da informática e os avanços tecnológicos do início do século XXI, algumas regras de expressão estão se extinguindo, o que vem causando certa preocupação à sociedade em geral. O resgate da cortesia, como função básica de convívio social, não pode ser extirpado dos costumes. Se, em alguns períodos da história, ela foi instrumento da elite, entende-se que hoje seja instrumento necessário para a maioria, elitizada ou não.

Embora a globalização, a informalidade e os avanços na comunicação tecnológica possam afastar algumas regras de cortesia (por exemplo, hoje é perfeitamente comum enviar-se um convite apenas por e-mail), a demanda por pessoas interessadas em aperfeiçoar o convívio social é transparente e com certeza reflete a problemática das relações humanas intimamente ligadas à Sociolinguística Interacional. O interacionismo movimenta-se dentro das abordagens e demarcações de diferentes disciplinas: a Sociologia, a Antropologia, a Psicologia e a Linguística.

A palavra “conversação” pode designar os propósitos informais trocados por duas colegas confortavelmente instaladas em uma sala de estar. Também pode,

como estudado na Análise da Conversação, reportar-nos a todo tipo de troca verbal, sejam quais forem a natureza e a forma. O termo “conversação” pode ser empregado de maneira genérica ou específica. Apenas pelo fato de uma conversa se dar ao telefone, não significa que o tom seja relaxado, porque há funções múltiplas nesse tipo de comunicação. Para contornar, então, essa ambiguidade, conservaremos, neste trabalho, o sentido restrito para a palavra “conversação” (como remetendo a um tipo dado de trocas informais) e o sentido genérico para “interação” e seus derivados: “interactantes”, para os indivíduos que estejam em interação; “interacional” ou “interativo”, que se ocupa da interação; “interacionista”, para o domínio da análise. Da mesma maneira que o fez Véronique Traverso, em 1999, ao longo de sua obra *L'Analyse des Conversations (A Análise das Conversações)*.

Segundo Traverso (1999), interação é o que se passa quando várias pessoas encontram-se reunidas. Assim é, também, como Goffman (1970), sociólogo interacionista, define o objeto que podemos ainda chamar de comunicação interpessoal. Kerbrat-Orecchioni (1990) trata o tema como ações mútua e conjunta. Mútua, porque os indivíduos agem uns sobre os outros, realizam mudanças e trocas; ação conjunta, porque, por meio de suas trocas, agem juntos sobre a realidade.

Segundo Traverso (1999), esta noção de interação nos afasta da tradicional e célebre teoria da comunicação:

Quadro 1 – Teoria da Comunicação (tradicional)

O emissor codifica sua mensagem e a envia ao receptor que a decodifica. Depois, é a vez do receptor se tornar emissor, e assim sucessivamente. Pode haver ruídos, mas, se tudo se passar bem, as intenções de emissor e receptor serão cumpridas.

Contudo, quando falamos de interação, a representação é outra: cada um é, incessante e simultaneamente, emissor e receptor de informações de toda natureza, enviadas e recebidas intencionalmente ou não. Além disso, as diferenças entre estas duas representações situam-se em diversos níveis (visual, auditivo, gestual etc.).

Quadro 2 – Teoria da Comunicação na Interação

A Sociolinguística Interacional de Gumperz (1982) preconiza, em seus trabalhos de pesquisa, que se deve partir da situação na qual a linguagem é empregada para se explicar o evento da comunicação, e não o contrário, como queriam os linguistas, na teoria da comunicação. No esquema convencional de comunicação, cada um, a seu turno, é emissor e receptor. A abordagem interacionista não rejeita essa visão, mas a aperfeiçoa, quando observa tudo o que se passa durante a fala, a escuta e o entorno. O receptor também constrói a mensagem com sinais de atenção, na maioria das vezes não verbais, que permitem assegurar que a interação esteja se desenvolvendo. Especialmente em situações face a face, a mensagem é construída em conjunto. As instâncias não são homogêneas, há muitos locutores, muitas vozes entremeadas nas mensagens emitidas.

2.2 Uma breve revisão da Sociolinguística

A Sociolinguística é o ramo da Linguística que estuda a relação entre a língua e a sociedade. Esses estudos são voltados aos aspectos, formas, normas, expectativas, contexto e influências culturais no uso da linguagem. Ela difere da Sociologia da linguagem, pois seu foco está no efeito que a sociedade exerce sobre a língua, enquanto esta última estuda o efeito que a língua exerce sobre a sociedade.

Ela também estuda as variedades da língua em grupos separados por aspectos sociais como etnia, religião, *status*, sexo, nível de educação, idade etc. Como o uso da linguagem varia de acordo com o lugar, o uso do idioma também varia entre classes sociais e esses socioletos são objetos de estudos da Sociolinguística.

Os aspectos sociais da linguagem, no sentido moderno, foram estudados por linguistas indianos e japoneses na década de 30, mas nenhum dos trabalhos recebeu a devida atenção no ocidente. Tempos depois, o termo *Sociolinguística* surge como estudo da motivação social de mudança de idioma, fundamentado no modelo de ondas do final do século XIX, no título de um artigo de Thomas Callan Hodson, em 1939.

No ocidente, a Sociolinguística aparece na década de 60, tendo como pioneiros o respeitado linguista e professor do Departamento de Linguística da Universidade da Pensilvânia, William Labov (EUA) e o sociólogo britânico Basil Bernstein (Reino Unido), doutor em linguística e famoso por desenvolver pesquisa na área de sociologia da educação, tendo sido condecorado com o prêmio *honoris causa* na *Open University*, por seus estudos, em 1983.

A Sociolinguística pode determinar a utilização do idioma apropriado para uma empresa ou ambiente profissional. O sociolinguista pode também estudar a gramática, fonética, vocabulário e outros aspectos presentes nos socioletos tanto quanto os dialetólogos estudam o mesmo para um dialeto regional. No estudo da variação da língua, a preocupação centra-se em determinar o idioma num ambiente contextual, com restrições sociais.

Essa variação é denominada alternância linguística, ou mudança de código, e é o termo dado para a utilização de diferentes variedades da língua em diferentes locais e situações sociais. Em linguística, a mudança de código é a utilização simultânea de mais de um idioma ou variedade em conversa, ou seja, é o uso de mais de

uma variedade linguística de uma forma consistente com a sintaxe, semântica e fonologia de cada variedade.

2.2.1 A tradicional entrevista da Sociolinguística

Na Sociolinguística, as entrevistas (ES) são partes integrantes da coleta de dados para estudos na área. Há um entrevistador, que conduz o estudo e um informante, que é o entrevistado.

Com a finalidade de se ter uma ideia sobre uma específica forma linguística e como ela é introduzida no dialeto, alguns métodos são utilizados para registrar a fala. Há cinco estilos diferentes, que vão desde o formal até o casual. O estilo mais formal seria provocado por obter uma lista de assuntos de pares mínimos (PM). Pares mínimos são pares de palavras que diferem em apenas um fonema (por exemplo, vaca e faca).

Após definir-se o assunto, forma-se uma lista de palavras (LP) que vai provocar um registro formal, mas geralmente não tão formal como PM. A passagem da leitura de estilo (LE) é o próximo passo sobre o registro formal, e o estilo de entrevista (EE) é quando um entrevistador pode finalmente provocar um discurso mais casual sobre o assunto.

Durante a ES, o entrevistador pode conversar sobre o assunto e tentar extrair do entrevistado a espécie mais casual do discurso, pedindo-lhe para recordar memórias de infância ou uma experiência difícil — um caso onde o entrevistado fique profundamente envolvido com a história.

A análise pode ser feita por meio do tipo de discurso (TD) ou estilo casual (EC), porém a mais usada pelos pesquisadores é o TD, tendo em vista que a análise por EC é difícil, senão impossível, de se obter resultados satisfatórios em função do paradoxo do observador. O mais próximo que se pode chegar, em uma entrevista de EC, seria em um assunto interrompido por um amigo próximo ou membro da família, ou talvez, ao atender ao telefone. O EC é usado em um ambiente completamente descontrolado, em que o sujeito se sinta mais confortável para usar seu vernáculo natural, sem pensar sobre isso abertamente.

2.2.2 Conceitos fundamentais da Sociolinguística

Embora o estudo da Sociolinguística seja muito amplo, há alguns conceitos fundamentais dos quais dependem as informações das pesquisas Sociolinguísticas e esses são descritos a seguir:

I) Comunidade de fala: é um conceito em Sociolinguística que descreve um grupo mais ou menos discreto de pessoas que usam a linguagem de forma exclusiva e mutuamente aceita entre si. Essas comunidades podem ser membros de uma profissão com um jargão especializado; grupos sociais distintos como estudantes do ensino médio; fãs de hip-hop; ou, até mesmo, famílias e amigos. Os membros das comunidades de fala, frequentemente, desenvolvem gíria ou jargão para prioridades específicas do grupo.

II) Variedades de prestígio (alto ou baixo): o conceito de prestígio é crucial para a Sociolinguística. De acordo com Labov (2007), “para certos hábitos do discurso são atribuídos um valor positivo ou negativo que é então aplicado ao orador”. Isso acontece em vários níveis e pode ser realizado pelo nível do som individual/fonema, ou na escala macro da escolha de linguagem, como nos casos de diglossias diferentes existentes em todo o mundo. Uma implicação importante das teorias Sociolinguísticas é que os oradores escolhem as variedades no ato de fala, consciente ou inconscientemente.

III) Rede social: compreender a língua na sociedade implica entender as redes incorporadas por ela. Uma rede social é outra maneira de descrever uma determinada comunidade de fala em termos de relações entre membros individuais da comunidade. A rede social é a estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns. Uma das características fundamentais na definição das redes é que ela pode ser aberta ou fechada, possibilitando relacionamentos horizontais e não hierárquicos entre os participantes. “Redes não são, portanto, outra forma de estrutura, mas quase uma desestrutura, no sentido de que parte de sua força está na habilidade de se fazer e desfazer rapidamente” (Manski, 2000:115).

Wardhaugh (2006) descreve alguns exemplos:

Um escritório ou fábrica podem ser considerados comunidades fechadas, tendo em vista que seus membros interagem internamente. Um grande curso com mais de 100 estudantes seria uma comunidade mais flexível porque os alunos só podem interagir com o instrutor e com poucos alunos da sala, diferente da comunidade multiplex onde seus membros têm vários relacionamentos uns com os outros. Por exemplo, os varredores de ruas que trabalham constantemente no mesmo bairro e para o mesmo empregador, estando frequentemente em contato com os moradores e/ou colegas de trabalho.

A abertura ou fechamento da rede social pode afetar os padrões de fala adotados pelos oradores. Por exemplo, Sylvie Dubois e Barbara Horvath (1998) constataram que falantes de uma comunidade de Louisiana eram mais propensos a pronunciar a palavra *English* (inglês) com “*th*” se esses fossem participantes de uma rede social relativamente densa (ou seja, tinham fortes laços locais e interagem com vários falantes da comunidade) e menos provável se suas redes fossem menores (ou seja, menos laços locais).

Em pesquisas, a rede social pode ser aplicada de forma macro — de um país ou cidade, ou de forma interpessoal — de bairros ou uma única família. Atualmente, as redes sociais têm sido formadas pela Internet, por meio de salas de chat, espaços para grupos, organizações e serviços de namoro *online*.

2.2.3 As diferenças de classes

A Sociolinguística, como um campo distinto da Dialetologia, foi pioneira nos estudos da variação da língua em áreas urbanas, considerando-se que a Dialetologia estuda a distribuição geográfica da variação de idioma e concentra-se em outras fontes de variação, entre elas a classe social.

A classe social e ocupação estão entre as mais importantes marcas linguísticas encontradas na sociedade. Uma das conclusões fundamentais da Sociolinguística, que tem sido difícil refutar, é que as formas de comunicação estão relacionadas com a variedade da classe social e da linguagem. Membros da classe trabalhadora tendem a falar a língua menos padronizada em relação à gramática, enquanto as classes médio-baixa, média e superior, por sua vez, aproximam-se dos padrões.

Entretanto, para Dubois e Horvath (1998:252):

A classe superior ou membros da classe média podem ter uma linguagem menos padronizada do que a classe médio-baixa. A largura ou estreitamento de uma rede social podem afetar padrões de linguagem adotados pelos falantes. Isso ocorre porque não só a classe, mas suas aspirações também são importantes.

Estudos realizados na década de 60, mostram que as aspirações sociais influenciam nos padrões de fala. A pesquisa revela que, nas aspirações de classe, é comum o falante se ajustar aos padrões de fala da classe aspirada, quando movido socioeconomicamente nessa direção. No entanto, não sendo falante nativo daquela variação linguística, muitas vezes, comete hipercorreção, ou seja, utiliza termos, palavras ou frases inadequadamente e, na tentativa de sobrecorreção do discurso, introduz novos erros.

Ainda dentro dos estudos das diferenças de classes, o sociólogo britânico Basil Bernstein (1971), desenvolve pesquisa, na década de 70, sobre códigos de linguagem, com o intuito de comparar crianças da classe trabalhadora com as da classe média, por acreditar que as crianças da classe trabalhadora estavam sendo desfavorecidas no sistema escolar, pelo código usado.

Bernstein (1971) identifica dois tipos de códigos: o código elaborado (da classe média/superior) e o código restrito (da classe trabalhadora) afirmando que “o código restrito carrega uma mensagem de inclusão”, ou seja, usá-lo pressupõe pertencer àquele grupo. Durante sua observação, percebe que as crianças que usam código restrito têm acesso apenas ao seu grupo, enquanto as crianças que usam código elaborado têm acesso aos dois grupos. Constata ainda que os membros da classe média têm formas de organização do discurso, indiscutivelmente diferentes das adotadas pela classe trabalhadora.

2.2.4 Fundamentos da Sociolinguística Interacional

Como visto anteriormente, a Sociolinguística Interacional é uma subdisciplina da linguística que utiliza análise de discurso para estudar como os usuários de uma língua criam significado por meio da interação, conforme Tannen (2006). O precursor desses estudos foi o antropologista John J. Gumperz (1982) e, em seus tópicos de interesse, incluem-se o enquadramento, a cortesia e a falta de comunicação transcultural.

Segundo Ribeiro e Garcez (2002), em termos de métodos de pesquisa, a Sociolinguística Interacional analisa gravações de conversas em áudio e vídeo, conversas do cotidiano e interações diversas.

Tannen (2006:132) define esse método da seguinte forma:

A análise não se concentra somente nas formas linguísticas, como palavras e frases, mas também em pistas sutis como prosódia e registrando toda a contextualização dessas pistas. As pistas de contextualização são geralmente inconscientes e culturalmente específicas. Quando os participantes de uma conversação vêm de diferentes origens culturais eles podem não reconhecer essas pistas na fala do outro, levando a mal-entendidos.

Assim, pode-se definir a Sociolinguística Interacional como o estudo da linguagem moldada pela natureza social dos seres humanos. Na sua concepção mais ampla, analisa as várias e diversificadas formas em que a linguagem e a sociedade se entrelaçam.

A Prof^a. Connie Eble (1996:12), da Universidade de Carolina do Norte enfatiza que:

Este vasto campo de pesquisa requer uma combinação de conhecimentos de várias disciplinas como: linguística, sociologia, psicologia e antropologia. A Sociolinguística Interacional analisa a interação da língua tendo como estudo os meios de transmissão e a linguagem como ponto de partida.

A variação é o conceito-chave da Sociolinguística Interacional, aplicado à própria linguagem e ao seu uso. Sua premissa básica é que a linguagem é variável e mutável. Como resultado, a linguagem não é homogênea — não para o usuário individual — dentro ou entre grupos de falantes que utilizam a mesma língua.

Os sociolinguistas podem também estudar registros da antiguidade e entender como as sociedades interagiram a cada época. Esse estudo é chamado de Sociolinguística Interacional histórica e pode ser definido como: “a relação entre as mudanças na língua, ao longo de um período de tempo”. (Eble, 1996:42)

A troca ou mudança de código é também objeto de pesquisa da Sociolinguística Interacional e pode ser definida como a utilização simultânea de mais de um idi-

oma (variedades de línguas) na interação, de forma consistente com a sintaxe e fonologia de cada variedade. Esse fenômeno é chamado de multilinguismo.

2.2.5 Variações e dialeto

O dialeto é a forma como uma língua é realizada numa região específica. Cientificamente, este conceito é conhecido por *variação diatópica*, *variedade geolinguística* ou *variedade dialetal*. No contexto dos estudos da Sociolinguística Interacional, refere-se a qualquer variedade regional, social ou étnica de uma língua.

Por essa definição, a Língua Portuguesa ensinada na escola e utilizada de acordo com a gramática em escritas formais é apenas um dialeto do português contemporâneo. Suas variações estariam nas mudanças regionais, a exemplo do gaúcho, nordestino, mineiro, paulista, carioca etc. que utilizam dialetos variáveis, chamados de regionalismos. Para Eble (1996:44): “essa variação na língua não é confusa. É sistemática”.

Uma língua divide-se em inúmeras variedades dialetais. Desde as mais abrangentes (como o português europeu e o português brasileiro) até às subvariedades mais específicas. Por exemplo: o grupo dialetal gaúcho, que se inclui no grupo dialetal do sul do Brasil.

Os critérios que levam a que um conjunto de dialetos seja considerado uma língua autônoma e não uma variedade de outra língua são complexos e frequentemente subvertidos por motivos políticos. A Linguística considera os seguintes critérios para determinar que um conjunto de dialetos faça parte de uma língua:

- **Critério da compreensão mútua.** Se duas comunidades conseguem facilmente compreender-se ao usarem o seu sistema linguístico, então, elas falam a mesma língua.
- **Critério da existência de um *corpus* linguístico comum.** Se entre duas comunidades existe um conjunto de obras literárias que são consideradas patrimônio usado por ambas (sem que haja necessidade de tradução), então elas falam a mesma língua.

Para ser considerado como tal, o dialeto tem que ser falado por uma comunidade regional. As características da língua que não são específicas de um grupo

regional são consideradas socioletos (variedades próprias de diferentes grupos sociais, etários ou profissionais) ou idioletos (variedades próprias de cada indivíduo). As regiões dialetais são estabelecidas por linhas de fronteira virtuais a que se dá o nome de *isoglossas*.

Todos os dialetos (sem exceção) têm uma norma culta. Essa norma é o conjunto de regras que garantem a unidade do dialeto, limitando a variação e a evolução linguística na comunidade. Quando uma língua se institucionaliza, por meio da criação de instrumentos normativos como a gramática normativa e a ortografia, tende a escolher um dos seus dialetos como norma padrão. Madri, por exemplo, é a capital escolhida como norma padrão para o castelhano.

Torna-se importante salientar que o desígnio ou eleição da norma padrão é essencialmente uma decisão política e normalmente está relacionada com a localização das capitais políticas, culturais ou econômicas dos países. Assim, não se pode dizer ou acreditar que haja dialetos melhores ou piores. Não há como valorar. É tão legítimo dizer-se “está lá?” (ao se atender o chamado de um telefone), à moda portuguesa, como “alô?”, à moda brasileira.

Às vezes, os critérios políticos que influenciam o idioma podem estar muito longe dos critérios científicos. Há países nos quais autênticas línguas são consideradas apenas dialetos da língua oficial. Segundo Cintra (1995), até o Séc. XX, a língua galega foi considerada um dialeto da língua castelhana. Na realidade, a Linguística provou, ao longo do Séc. XX, que o galego é uma variedade dialetal do português. De um ponto de vista legal, o galego é considerado uma língua autônoma. De um ponto de vista científico, ela é estudada nas universidades como um dialeto do português.

Conforme Teyssier (1994), a língua portuguesa usou como norma padrão, a partir do Século XIV, os dialetos falados entre Coimbra e Lisboa, com especial relevo para este último. No Brasil, a norma padrão evoluiu do dialeto de Lisboa para o do Rio de Janeiro (com a fuga da corte para o Brasil, em 1808) e, desde então, para uma influência partilhada pelas variedades em uso nas maiores cidades do país.

Os Acordos Ortográficos de 1990 e 2009, para a Língua Portuguesa, do ponto de vista da política linguística, representam uma ação sofisticada e bastante evoluída no nível das grandes línguas mundiais. A ortografia foi discutida globalmente pe-

los diversos países que a usam e não imposta por uma das partes. Estes acordos vão ao encontro de diversos dialetos, tentando encontrar pontos comuns entre eles e até deixar o idioma menos fragilizado e mais compromissado em meio aos irmãos de mesmo idioma.

2.3 A Análise da Conversação (AC)

A Análise da Conversação (comumente abreviada como AC) é o estudo da fala na interação (verbal e não verbal em situações da vida cotidiana). A AC, geralmente, tenta descrever a organização das linhas, estrutura e padrões sequenciais de interação conversacional, seja institucional (na escola, no consultório médico, em um tribunal etc.) ou em uma conversa casual.

Inspirada pela Etnometodologia de Harold Garfinkel (1986), a AC foi desenvolvida nos fins dos anos 60 e início dos anos 70 principalmente pelos sociólogos Erving Goffman (1970), Harvey Sacks (1974) e Emanuel Schegloff (1974). Hoje, a AC é um estabelecido método usado em Sociologia, Antropologia, Linguística, e Psicologia. É particularmente influente na Sociolinguística Interacionista, na Análise do Discurso e na Psicologia Discursiva, sendo uma disciplina coerente por si só.

O uso do termo *conversação* para classificar este movimento disciplinar é, em alguns casos, considerado enganoso. Por exemplo, um dos principais praticantes da AC, Schegloff (2007), mais recentemente, atrelou a expressão “falar em interação” a tópico da AC. Talvez, por essa mesma razão, outros (ex.: Jonathan Potter, 1987) que também usam métodos de AC identificam-se como analistas do discurso (AD), embora esse termo tenha sido usado para identificar pesquisadores que usam métodos diferentes de certificação, e ainda, diferencia grupos de estudiosos daqueles que usam somente métodos de AC (Levinson, 1983).

Como em toda pesquisa, a AC se inicia configurando-se um problema para investigação. A coleta de dados para AC é a conversação em formato de vídeo ou gravação em áudio. Os dados são coletados sem o envolvimento dos pesquisadores. Muitas vezes, simplesmente colocando-se uma câmera de vídeo na sala onde ocorre a conversação (ex.: consulta de médico com um paciente).

Com a gravação (áudio ou vídeo), os pesquisadores constroem uma transcrição detalhada (nenhum detalhe é deixado de fora). Após a transcrição, orientados

pelos dados, os pesquisadores realizam análise indutiva, com o objetivo de encontrar padrões recorrentes de interação. Com base na análise, os pesquisadores desenvolvem uma regra ou modelo para explicar a ocorrência de padrões, de acordo com Sacks, Schegloff & Jefferson (1974).

As estruturas básicas da AC, de acordo com Sacks et al (1974:712-720) são:

I) A organização da conversa

A organização da conversa é feita em turnos. Esses turnos são de fundamental importância para a AC. O sistema de tomada de turno para a conversa espontânea é apontado pelos autores como um modelo regulador das trocas verbais, nas quais os participantes de interações ocupam alternadamente as posições de falante corrente e ouvinte. A tarefa central desse sistema é a de descrever o processo pelo qual as pessoas organizam-se para falar (uma de cada vez). O processo de troca de turnos é descrito como não conflitante, com uma ligeira sobreposição de vozes, por um curto espaço de tempo.

A Análise da Conversação não afirma explicitamente que a tomada de turno seja universal. No entanto, como a pesquisa é conduzida em mais idiomas, a tomada de turno seria uma boa candidata para um pedido à universalidade na língua. O modelo de tomada de turno para conversação chegou indutivamente por meio de investigação empírica de gravações de campo de conversação e chegou-se à conclusão que, em uma conversa, os participantes são obrigados a emitir suas declarações em turnos alocados e inscrever vários mecanismos para obter retorno.

II) Construção de componentes de turnos

O componente de construção descreve as unidades básicas pelas quais os turnos são formados. Essas unidades básicas são conhecidas como unidades de construção ou UCT's. Esses tipos de unidades incluem: lexical, oracional, frasal e sentencial.

III) Alocação dos componentes de turnos

O componente de alocação descreve como os participantes organizam-se para selecionar o orador na conversação. As três opções são: o orador atual seleciona o próximo orador; o próximo orador seleciona-se automaticamente como o próximo a falar ou seleciona o próximo orador; ou, o orador atual continua a falar.

IV) Organização da sequência

O foco da organização da sequência está em como as ações são ordenadas na conversação:

- a) **Pares de adjacência** (proximidade) — a fala tende a ocorrer em pares responsivos; no entanto, os pares podem subdividir-se em uma sequência de voltas (retornos).
- b) **Pré-sequenciais** — um par de voltas ou retorno pode ser entendido como uma preliminar para o principal curso da conversa. Por exemplo: “Adivinhem!” / “O quê?” (seriam os preliminares para o anúncio de algo); ou, “O que você está fazendo?” / “Nada!” (Como prévia a um convite ou solicitação).
- c) **Organização de preferência** — a AC pode revelar preferências estruturais em conversação para alguns tipos de ações (em sequências de ação) sobre as demais ações. Por exemplo, ações responsivas que concordem, ou aceitem, posições assumidas por uma primeira ação. Elas tendem a ser mais usadas pela simplicidade e rapidez, se comparadas às ações que discordam ou recusam posições. Uma consequência disso é que o acordo e a aceitação são promovidos ao longo de suas alternativas e são mais propensos a ser o resultado da sequência. As pré-sequências também são um componente da organização de preferência e contribuem com os resultados (Schegloff, 2007).
- d) **A organização do reparo** — descreve como partes na conversação lidam com problemas da fala como: audição ou compreensão. Os segmentos de reparo são classificados em como iniciar o reparo, por que resolver o problema, e como ele se desdobra em um turno ou uma sequência de voltas. A organização do reparo é também um mecanismo de autocorreção na interação social (Sacks; Schegloff; Jefferson; 1974).
- e) **Formação da ação** — incide sobre a descrição das práticas pela qual as voltas na conversação são compostas e posicionadas de modo a perceber uma ou outra ação.

O modelo de análise da conversação (AC) não descarta as indicações do discurso real e as trata como uma forma de competência idealizada. A análise de con-

versação (AC) estuda a conversação que ocorre naturalmente no pressuposto de que a interação falada é sistematicamente ordenada em todas as suas facetas.

2.3.1 Marcadores conversacionais

Em 1930, Said Ali apresentou um estudo sobre marcadores, nomeado por ele de *expressões de situação*, “uma vez que rareiam no discurso eloquente e retórico e se usam a cada instante justamente no falar desativado de todos os dias”. O autor considerou situações possíveis entre o locutor e o interlocutor nas expressões: *mas, então, agora, sempre, pois, pois sim, sabe de uma coisa?, como* etc. Seus estudos ficaram restritos à investigação das formas e funções dos marcadores conversacionais, baseando-se na modalidade de língua falada.

Neste sentido, as pesquisas evoluíram. Hoje, os marcadores conversacionais têm sido amplamente estudados na área da Análise da Conversação (AC) e são considerados elementos de grande importância nos processos de interações conversacionais por serem marcas linguísticas polifuncionais que podem exercer desde características meramente conectivas (funções sintáticas) até metadiscursivas (funções comunicativas).

A expressão *marcador conversacional* serve para designar não só elementos verbais, mas também prosódicos e não linguísticos que desempenham uma função interacional qualquer na fala. São elementos que, segundo Urbano (1983:56),

Mesmo não pertencendo ao conteúdo cognitivo do texto ajudam a construir e dar coesão e coerência ao texto falado. Funcionam como articuladores não só das unidades cognitivo-informacionais do texto como também dos seus interlocutores, revelando e marcando, de uma forma ou de outra, as condições de produção do texto, naquilo que ela, a produção, representa de interacional e pragmático. Em outras palavras, são elementos que amarram o texto não só enquanto estrutura verbal cognitiva, mas também enquanto estrutura de interação interpessoal.

Os marcadores podem pertencer a categorias gramaticais variadas: advérbios, conjunções, adjetivos, interjeições e dividem-se em verbais, não verbais e suprasegmentais:

I) Marcadores verbais:

- São altamente estereotipados;
- Vão do falante para o ouvinte ou do ouvinte para o falante;
- Não trazem informação nova;
- Podem ficar no início, no meio ou no fim do turno;
- Podem discordar, concordar, ou perguntar;
- Ganham tempo, organizam o discurso, mudam argumentos, mantêm a atenção, retificam, solicitam etc.;
- Podem ser sons muito simples;
- Às vezes abrandam.

II) Marcadores não verbais: gestos, olhar etc.

III) Suprasegmentais: pausas, tom, ritmo, pessoais; a pausa pode indicar elipse, hesitação, ênfase.

Os marcadores conversacionais sustentam o turno, preenchem silêncios, monitoram o ouvinte, marcam unidades temáticas, indicam início e fim de asserções, dúvidas, indagações, antecipam o que será dito, corrigem ou apagam posições anteriores, reorganizam e orientam o discurso. Quando partem do ouvinte, orientam o falante, monitorando quanto à recepção e possível concordância; o falante se anima, reformula ou adiciona elementos à comunicação; encorajam, desencorajam e solicitam esclarecimentos.

Para que os marcadores funcionem, é preciso haver um acordo entre os interlocutores com relação à quantidade, sinceridade, relevância e clareza. A quebra desse acordo acarreta implicaturas de ironia, descaso, tentativa de vencer pelo cansaço. Há também regras de polidez, ou cortesia, a serem observadas. As implicaturas não se deduzem apenas do texto, mas também do contexto.

Marcuschi (1987) divide os marcadores conversacionais em:

- a) Marcador simples** – uma só palavra;
- b) Marcador composto** – apresenta um caráter sintagmático;

- c) **Marcador oracional** – corresponde a pequenas orações que apresentam diversos tempos e formas verbais;
- d) **Marcador prosódico** – associa-se a algum marcador verbal, mas realiza-se por meio de recursos prosódicos.

Os marcadores são, portanto, elementos que auxiliam no desenvolvimento interacional da atividade discursiva. Marcuschi (1980) aponta também cinco características básicas de organização da conversação:

- a) interação entre pelo menos dois falantes;
- b) ocorrência de, pelo menos, uma troca de falante;
- c) presença de uma sequência de ações coordenadas;
- d) execução de uma atividade temporal;
- e) envolvimento numa “interação centrada”.

O autor afirma que “para que a comunicação ocorra e seja sustentada, é necessário que os participantes tenham alguns aspectos em comuns, tais como, a aptidão linguística, o envolvimento cultural e o domínio das situações sociais” Marcuschi (1986).

Bentes, Kock e Cavalcante (2008) postulam que os marcadores conversacionais aparecem nos textos falados como elementos discursivos bastante frequentes, fornecendo pistas para os interlocutores, visto que pontuam o texto. Alguns funcionam como sinais do falante, outros como “sinais do ouvinte”.

Desta forma, o enunciado carrega marcas que demonstram suas implicações para outros enunciados, envolvendo-se em uma cadeia informativa que produz e reproduz formas de pensar. Cada vez que se argumenta sobre algum assunto, deixa-se uma particularidade impressa no enunciado por meio de marcas expressas na superfície linguística.

Uma das marcas mais discutidas atualmente é a modalização, que reflete a atitude do autor sobre o conteúdo ao enunciá-lo. Essa noção de modalização é antiga. Vem da Idade Média e foi herdada da Grécia.

De acordo com Cervoni (1989), uma das empreitadas mais difíceis da linguística é definir e demarcar o campo das modalidades. Para o autor, todos recorrem à abordagem que trata a modalidade com a noção de estar ligada a uma análise semântica, a qual distingue, num enunciado, “um dito (às vezes denominado conteúdo proposicional) e uma modalidade – um ponto de vista do sujeito falante sobre o conteúdo” (p.53).

Cervoni (1989) enfatiza a fragilidade dessa definição, já que pode surgir uma confusão entre a modalidade e a conotação, pois esta também é considerada como revelação da subjetividade na elocução, deixando claro que nem toda marca de subjetividade é um modalizador.

A partir das publicações de Brown e Levinson (1987), e Cepeda e Poblete (2006), pode-se afirmar que a ação dos marcadores discursivos relaciona-se com a manifestação da cortesia verbal. Os conectores contribuem com os processos de criação de textos e também podem ser empregados segundo a consideração das faces dos interactantes.

2.4 Os teóricos da cortesia

2.4.1 Paul Grice

Em Ciências Sociais e, especificamente, em Linguística, o *Princípio da Cooperação* descreve como as pessoas interagem entre si. Nas palavras de Paul Grice, que o introduziu: "Faça sua contribuição, como é necessário, na fase em que ocorra pelo propósito ou direção aceita, na troca de discurso a qual você esteja envolvido" (Grice, 1975:78).

Embora formulado como um comando prescritivo, o princípio é concebido como uma descrição de como as pessoas normalmente se comportam em uma conversa. Um fato que merece atenção é a maneira pela qual o Princípio da Cooperação é apresentado na literatura e suas diversas interpretações.

Paul Grice é conhecido, principalmente, pela contribuição nos estudos da Pragmática. Em sua teoria, a comunicação só é possível a partir de uma

cooperação e, derivando de seu princípio, aparecem as quatro máximas conversacionais:

- a) Máxima da Qualidade:** consiste em dizer somente o verdadeiro, em ter certeza do que é dito;
- b) Máxima da Quantidade:** consiste em o dizer concisamente, com objetivo, o mais possível informativamente, porém sem extensões desnecessárias;
- c) Máxima da Relação:** diz respeito à relevância, à importância das informações;
- d) Máxima do Modo:** diz respeito à ausência de ambiguidade, desordem e continuidade desnecessária na comunicação.

Segundo Grice, as quatro máximas apresentadas acima regem a comunicação para que esta se dê da forma mais eficiente possível. Sua teoria é relevante nos estudos da linguagem, porém apresenta falhas no aspecto classificativo da comunicação — uma vez que esta vai muito além de suas máximas.

Grice cria o *Princípio da Cooperação* por estar preocupado com a distinção entre falar e significar, ou seja, em como fazer os interlocutores saberem o momento da generalização dos significados implícitos, e como eles poderiam admitir que seus destinatários reativassem os significados entendidos. Seu objetivo era descobrir o mecanismo por trás deste processo. Exemplo:

— Há outro litro de leite?
 — Eu estou indo ao supermercado em cinco minutos.

No exemplo acima, o falante poderia ter uma pequena dificuldade para saber se há ou não mais leite, mas subentendeu que não havia, pelo fato de que seria comprado no supermercado em poucos minutos. Assim, Grice postula o Princípio da Cooperação e as quatro máximas para explicar essas implicações no processo.

Grice apresenta, como conceito chave para o seu modelo, a noção de *implicatura* e a divide em duas categorias. A *implicatura convencional* é aquela que se realiza através de parâmetros lógicos. Gonçalves (2005) mostra, como exemplo, a expressão: “Ele é brasileiro, logo é corajoso”. Leva-nos a concluir, como implicatura convencional, que todo brasileiro é corajoso.

Por outro lado, existem as *implicaturas conversacionais*, que contribuem para a compreensão na comunicação quando as implicaturas convencionais não operam ou não são suficientes para produzir eventos comunicativos satisfatórios – as *implicaturas conversacionais* realizam-se através do Princípio Cooperativo, regido por suas máximas de Quantidade, Qualidade, Relação e Modo (Gonçalves, 2005).

2.4.2 Robin Lakoff

Robin Tolmach Lakoff é professora de Linguística na Universidade da Califórnia, em Berkeley. Seus escritos vêm sendo a base de muitas pesquisas sobre a linguagem, principalmente, a linguagem feminina. Em artigo publicado em 1973, (em 1975 um livro), ela publicou dez premissas básicas sobre como se constitui a linguagem da mulher. Muito do que Lakoff propôs vai ao encontro das teorias originalmente propostas na década de 1920 por Otto Jespersen em “*Crescimento e Estrutura da Língua Inglesa*” (1905, republicada várias vezes).

A obra mais famosa de Lakoff (1975), *Language and Woman's Place*, introduz para o campo da Sociolinguística muitas ideias sobre a linguagem das mulheres que são frequentemente usadas nos dias de hoje. Nessa obra, ela afirma que a fala das mulheres pode ser diferenciada da fala dos homens de várias formas, de acordo com a Tabela 1:

QUADRO 3 — DIFERENÇA NAS FALAS FEMININAS

1) Proteção — em frases como: "tipo de" / "uma espécie de" / "parece que”;
2) Adjetivos vazios — divina; adorável; tão linda (o); etc.
3) Formas polidas (super-) — "Você se importaria..." / "... Se não for pedir muito..." / "Está bem se...?”.
4) Desculpas — "Me desculpe, mas acho que...”.
5) Falar com menos frequência.
6) Evitar linguagem chula ou palavrões.
7) Questões de marca — "Você não se importa de comer isso, se importa?”.
8) Pronúncia correta e gramática — uso da gramática de prestígio e clara articulação.
9) Pedidos indiretos — "Eu estou com tanta sede" – dando a entender que quer uma bebida.
10) Fala enfática — usar o tom de ênfase em certas palavras, como: "assim"; "muito"; "bastante”.

FONTE: LAKOFF, 1975:87.

Lakoff desenvolveu o *Princípio da Cortesia* e, na intenção de resolver um possível conflito entre as máximas de Grice (1975) e as suas, cria duas máximas como bases para a conversação: “ser claro” e “ser cortês”. A máxima “ser cortês” pressupõe três submáximas que geralmente são seguidas na interação: “não se impor”, “dar opções” e “fazer com que seu receptor se sinta bem”. Ela afirma que essas máximas e submáximas são primordiais para a boa interação. A não adesão a elas leva o falante a desrespeitar as regras básicas da cortesia (Lakoff, 2004).

Para Robin Lakoff (1984:78) “a cortesia é definida como um instrumento para suavizar o atrito na interação social”. É a noção da “imagem social” (positiva ou negativa) que articula esta teoria. Ou seja,

É a imagem pública ou prestígio que um indivíduo quer projetar e manter. Essa imagem pode assumir duas formas: uma positiva que representa o desejo de se parecer digno de aprovação e uma negativa que representa o desejo de ser autônomo e não estar sob o controle dos outros.

Na conversação, há um interesse mútuo em manter a “imagem” de si próprio e do outro. Os princípios da cortesia derivam da necessidade de salvaguardar a face, já que ela é vulnerável (Lakoff, 1984:85).

Em seu trabalho, *“Language and Woman's Place”*, Lakoff (1975) discute o gênero feminino, na tentativa de mostrar as diferenças linguísticas entre o homem e a mulher. Para ela, a mulher é mais polida do que o homem e seu linguajar é diferenciado. A autora faz uma comparação entre o comportamento rude e o cortês, evidenciando com mais clareza essas diferenças.

Sua publicação é considerada um marco em pesquisas feministas por relacionar a linguagem com o gênero (masculino e feminino), trazendo à tona uma notável resposta aos estudiosos da língua, feministas e leitores em geral, pois, nos últimos 30 anos, os estudos da linguagem e gênero debatem e desenvolvem as mesmas observações, argumentando que a linguagem é fundamental para se evitar “desigualdade de gênero”.

Lakoff (1975) identificou três formas de cortesia: formal, deferência e camaradagem. A linguagem das mulheres é caracterizada pela cortesia formal e deferência, enquanto a dos homens é exemplificada pela camaradagem. A cortesia, nesse discurso é descrita em termos de face positiva e negativa. *Face positiva*

refere-se a um desejo de ser amada e admirada, enquanto *face negativa* refere-se ao desejo de permanecer autônoma e não sofrer imposições.

Ambas as formas, de acordo com seus estudos, são usadas mais frequentemente por mulheres em pares mistos ou entre o mesmo sexo, sugerindo uma sensibilidade maior que as mulheres têm em relação aos homens de sentir as necessidades dos outros. Em suma, as mulheres são para todos os intentos e propósitos muito, segundo Lakoff (2004), “mais educadas e corteses do que os homens”.

2.4.3 Erving Goffman

O antropólogo norte-americano Erving Goffman (1970) foi um dos primeiros a incluir o termo *imagem* ou *face* em sua obra sobre as relações interpessoais. Na relação com outros indivíduos, o interlocutor mantém-se constantemente consciente de sua autoimagem, ou imagem pública. Nela, há muito investimento, em termos emocionais, e pode-se perder ou manter a face. Isso explicaria que os indivíduos se mantenham cooperativos com o desejo de proteger a própria face e a do interlocutor.

Conforme Silva (1997:179): “A noção de *face* é universal e foi caracterizada pelo sociólogo Goffman a partir das necessidades e desejos dos interactantes de uma conversação”. Ainda, segundo o autor, sendo a conversação uma atividade interacional, ela necessita de, no mínimo, dois interactantes.

Goffman (1970), ao pesquisar as relações interpessoais e os procedimentos de preservação da face, dá a autoimagem pública o nome de *face*:

Pode-se definir o termo *face* como o valor social positivo que uma pessoa reclama efetivamente para si por meio da linha que os outros supõem que ela seguiu durante determinado contato. A *face* é a imagem da pessoa delineada em termos de atributos sociais aprovados, ainda que se trate de uma imagem que outros podem compartilhar, como quando uma pessoa enaltece sua profissão ou sua religião graças a seus méritos. (Goffman, 1970:13)

O indivíduo espera que os seus interlocutores respeitem sua autoimagem assim como ele respeita a dos demais. Goffman (1970) compreende, assim, dois as-

pectos que são complementares: respeito à própria face e consideração pela do outro:

Assim como se espera de um membro de qualquer grupo que ele tenha respeito próprio, assim também se espera que ele mantenha um padrão de consideração; espera-se que ele se esforce por resguardar os sentimentos e a imagem dos outros presentes [...]. O efeito combinado da regra de auto-respeito e da regra de consideração é que a pessoa tende a conduzir-se durante um encontro de modo a sustentar tanto a sua imagem como a dos demais participantes. (Goffman, 1970:15-16)

Para que haja, de fato, interação, há estratégias bem definidas a serem seguidas pelos interactantes. Estas estratégias podem ser conscientes ou não, mas são sempre adotadas; seguem um acordo institucionalizado a partir do *status* social de cada participante. Conforme Meireles (1999), espera-se que cada participante mantenha um certo nível de consideração pela face dos demais, baseando-se na identificação dos sentimentos alheios.

A aceitação deste conjunto de desejos e respeito a sentimentos transforma-se em estratégias de comportamento que estabilizam os encontros sociais, onde os participantes evitam ou minimizam situações que possam romper ou desestabilizar as interações, situação que Goffman (1970:18) descreve como “acontecimentos, cujas implicações simbólicas efetivas ameaçam a face”. Quando há uma invasão de privacidade ou de espaço do outro ocorrerá o que Goffman denominou de *perda da face*. Aqui, os interactantes se valem de técnicas de trabalho da face (*face-work*) para minimizarem os efeitos desgastantes que a ameaça à face traz:

Assim, existem técnicas específicas que visam a restabelecer o equilíbrio das Faces frente a tais situações. Goffman menciona como técnicas de Trabalho da Face os **processos evasivos**, pelos quais temas e situações constrangedoras são evitados totalmente ou apresentados de forma dissimulada ou indireta, e os **processos corretivos**, (nos quais comportamentos ritualísticos são adotados para compensar o dano causado à Face de um ou mais participantes), sendo que a intensidade e duração de tais correções correspondem à intensidade da ameaça. (Meireles, 1999:56)

Estas técnicas auxiliam nos acordos tácitos da relação interpessoal, são saídas que mantêm a própria face e a do outro. Conforme afirma Goffman (1970:20-21): “Algumas práticas serão principalmente defensivas e outras principalmente protetoras”. As regras do jogo de manutenção da face parecem ser respeitadas na maioria dos casos.

Conforme Silva (1997), pode-se também distinguir três tipos de responsabilidade diante da ameaça às faces: 1) involuntária, por ingenuidade do indivíduo, seria a chamada gafe social; 2) malícia ou rancor, com intenção clara de insultar; e 3) ofensa accidental, ou seja, a pessoa conhece o risco à face, porém não é a raiva que move sua atitude.

Esses três tipos de ameaça podem ser provocados em situações diferentes:

- pelo indivíduo contra a própria face;
- pelo indivíduo contra a face dos demais;
- pelos demais contra a própria face;
- pelos demais contra a face do indivíduo.

Com efeito, o indivíduo pode encontrar-se em situações variadas diante da ameaça à face. Se deseja sair-se bem diante das ameaças à face, deve contar com um repertório de práticas para preservar a face, tendo em vista cada uma das situações descritas acima. (Silva, 1999:181-182).

Lakoff (1998) aponta que, em caso de conflito entre as faces, a polidez é mais importante do que informar, porque a integração do indivíduo ao grupo depende dela, por isso alguém que despreze a face dos demais não pode esperar ser integrado ao grupo. O indivíduo precisa das estratégias linguísticas e do domínio da utilização dos trabalhos da face para viver em sociedade. Esses processos foram ampliados e pesquisados, mais tarde, em 1978 e 1987, por Penélope Brown e Stephen Levinson.

2.4.4 Brown e Levinson

Uma das teorias mais importantes e influentes no domínio da cortesia linguística foi apresentada por Penelope Brown e Stephen Levinson, na obra *Politeness – Some Universals in Language Usage* ([1978], 1987)⁸. Os autores foram os primeiros a descrever pormenorizadamente o fenômeno da cortesia linguística e as estratégias que o constituem.

Ainda que algumas falhas tenham sido apontadas à sua teoria, a verdade é que, mais de 30 anos depois da primeira publicação, esta continua a ser a grande obra de referência no campo de estudo em questão. Os autores acreditam que, tal

⁸ O corpo da obra foi inicialmente publicado como parte integrante de uma outra obra, de 1978, editada por Esther N. Goody, intitulada *Questions and Politeness – Strategies in Social Interaction*. Em 1987, o longo artigo de Brown e Levinson foi reeditado autonomamente, com a adição de uma extensa introdução.

como outros aspectos da interação comunicativa, as diferenças culturais observáveis em termos de cortesia emergem de princípios universais subjacentes e que só podem ser cabalmente compreendidos, quer uns, quer outros, se se estabelecer uma relação entre ambos.

Assim, chamam a atenção para o fato de haver algumas constantes que são comuns a diversas (se não a todas as) línguas, como o fato de, geralmente, a complexidade e construção indireta de um ato linguístico ser proporcional à gravidade desse mesmo ato.

Para estudarem o fenômeno da cortesia de forma tão objetiva e generalizável quanto possível, apresentam o conceito de *modelo*, que representa o comum dos seres humanos comunicantes e que tem duas características essenciais: possuir racionalidade e deter uma face.

A racionalidade é extremamente importante em termos comunicativos e, sobretudo no domínio da cortesia. Os autores definem esta capacidade como uma racionalidade prática: num dado contexto, um falante deve ser capaz de avaliar os diferentes meios disponíveis para atingir um determinado fim e, dentre eles, selecionar aquele que melhor serve aos seus propósitos.

Muitas vezes, tal raciocínio passa pelo cálculo da opção que envolva um menor custo, já que os indivíduos tendem, naturalmente, a evitar desperdiçar esforço em situações que não o exijam. De modo semelhante, enquanto ouvinte, um indivíduo deve ser capaz de raciocinar para poder aquiescer aos frequentes sentidos implícitos dos enunciados dos seus interlocutores. Efetivamente, esta capacidade é uma condição *sine qua non* para que a cortesia se possa manifestar.

Pode-se, facilmente, constatar este fato ao se pensar em exemplos de crianças muito jovens que ainda não sejam capazes de realizar raciocínios complexos, ou mesmo em casos de indivíduos com perturbações psíquicas que os impeçam de raciocinar convenientemente e que, por isso, dificilmente serão capazes de interpretar ou realizar, adequadamente, uma estratégia de cortesia, como um pedido indireto, por exemplo. Assim, sem uma plena capacidade de raciocínio, seria improvável que o ser humano tivesse desenvolvido estratégias de cortesia tão diversificadas e complexas, como as descritas por Brown e Levinson.

Quanto à existência de uma face, Brown e Levinson retomam o conceito de Goffman (1970), reafirmando que a face é uma característica humana universal. Defendem que o fato de os membros de uma comunidade reconhecerem mutuamente a existência das suas faces e a necessidade de orientarem as suas interações por elas é algo universal, ainda que o conteúdo das faces possa variar nas diferentes culturas.

Uma cultura pode valorizar aspectos como a honra de forma mais intensa do que outras, por exemplo. Consequentemente, as características das faces ambicionadas pelos membros dessas culturas distintas refletirão tais diferenças de valorização. Apesar disso, em todas as culturas cada membro esforçar-se-á por manter a sua face e a dos seus interlocutores – “o desejo de manutenção do equilíbrio social é algo universal” (Brown e Levinson, 1987:97).

Assim, a teoria que parece mais produtiva e abrangente, em um material de pesquisa como este, é a teoria da cortesia linguística proposta por Brown & Levinson (1987), entendida como os aspectos do discurso que são regidos por regras, cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal. Segundo os autores, todos nós possuímos duas faces:

- 1) a *negativa*, que corresponde “aos territórios do eu”, compreendendo as dimensões corporais, espaciais, temporal e também aos bens materiais ou aos saberes secretos de cada um;
- 2) a *positiva*, que corresponde, em linhas gerais, ao narcisismo e às imagens valorizadas que os indivíduos constroem no curso da interação.

Uma interação pressupõe, então, a presença de, no mínimo, quatro faces, porque cada interlocutor coloca em jogo sua face negativa e sua face positiva. Assim, os atos que se produzem no curso de uma reunião de negócios, por exemplo, constituem ameaças potenciais para uma ou para outra dessas faces dos participantes. Uma interação pode se caracterizar, portanto, por ser paradoxal e envolver contradição. Trata-se do lugar onde se produzem atos potencialmente ameaçadores para as faces e, ao mesmo tempo, do lugar onde se manifesta um certo desejo de preservação de faces. É justamente aqui que intervêm as expressões de cortesia, descritas por Brown e Levinson (1978), cujo objetivo central é evitar a produção de atos ameaçadores ou atenuar sua realização.

Para evitar que as ações não impliquem perda da face, os interlocutores têm à sua disposição um inventário relativamente extenso de expressões corteses: de um lado, uma estratégia utilizadora de palavras que evitam confronto, que se caracteriza pelo uso de atenuadores. De acordo com Rosa (1992), a finalidade desses marcadores de atenuação é amenizar um ato potencialmente ameaçador. Tais atenuadores pertencem a duas categorias: 1) aqueles que acompanham um ato potencialmente ameaçador e 2) aqueles que substituem um ato potencialmente ameaçador. De outro lado, os atenuadores são usados como estratégia de *valorização* que se caracteriza pela produção de atos valorizadores, cuja função é contrabalançar os atos ameaçadores.

Acredita-se, assim, que os antecedentes mais claros ao modelo de cortesia linguística proposto por Brown & Levinson, encontram-se na obra de Lakoff (1973), que postulou as duas regras já citadas: *seja claro e seja cortês*. O modelo, porém, mais aceito e difundido é o destes autores, por meio das duas edições de 1978 e 1987. Na última edição, os autores, ambos sociólogos, acrescentam exemplos ocorridos ao longo dos dez anos, mas mantêm os pressupostos iniciais como essencialmente corretos.

Por meio de três línguas estudadas, os autores, codificam e comparam linguisticamente a cortesia. Os idiomas eram *tamil* do Sri Lanka, *tzeltal* dos maias e inglês americano e britânico. Os dois autores chegaram à conclusão de que existem princípios reguladores das relações sociais entre os indivíduos, que estão presentes em todas as culturas, sendo, portanto, universais. Daí, dizer-se que os autores defendem a universalidade da cortesia linguística como estratégia reguladora do equilíbrio interativo social.

Na verdade, acredita-se que a cortesia linguística seja uma derivação das máximas conversacionais já vistas neste trabalho e que integram o Princípio de Cooperação de Grice (1999), postuladas em 1975, com o intento de salvaguardar a imagem dos interlocutores. Partindo desta consideração, Brown & Levinson elaboraram seu modelo de cortesia que tem como ponto de partida a já mencionada *Model Person* ou MP (*pessoa modelo*), definida como pessoa falante fluente de uma língua natural possuidora de duas propriedades características – *racionalidade e face*. Esta MP é regida por um comportamento racional que lhe permite alcançar o objetivo desejado, mediante o melhor procedimento racional existente e no menor tempo possível. Além disso, está dotada de imagem ou de autoestima que pretende sempre pre-

servar publicamente. Como já mencionado, os autores consideram a face como um conjunto de necessidades inerentes aos seres humanos de qualquer sociedade. Todos sabem que tais necessidades são desejadas pelo outro e que, normalmente, é do interesse de cada membro do grupo satisfazê-las, ao menos em parte.

Apenas a título de apoio e sustentação, os autores definem o conceito de face da seguinte forma:

Nossa noção de face deriva daquela de Goffman (1967) e do termo folclórico em inglês que liga a face às noções de estar constrangido ou humilhado ou 'perdendo a face'. Assim, a face é algo em que há investimento emocional e que pode ser perdida, mantida ou intensificada e que tem que ser constantemente cuidada numa interação. Em geral, as pessoas cooperam (e pressupõem a cooperação mútua) na manutenção da face na interação, sendo essa cooperação baseada na vulnerabilidade mútua da face. Isto é, normalmente, a face de qualquer um depende da manutenção da face de todos os outros e, como se pode esperar que as pessoas defendam suas faces quando ameaçadas, e, ao defender suas próprias faces, ameacem a face dos outros, geralmente é de interesse de cada participante manter a face do outro, isto é, agir de forma a assegurar aos outros participantes que o agente está atento às pressuposições relativas à face ameaçada. (Brown & Levinson, 1978:06)

Mesmo que existam variações culturais no que diz respeito à universalidade do conceito de imagem ou face, Brown & Levinson assumiram o conhecimento mútuo da face pública e a necessidade social universal de orientar as faces durante qualquer interação. Mais tarde, a universalidade da cortesia foi um dos pontos mais duramente criticados por estudiosos do tema, sobretudo os provenientes da tradição oriental.

A teoria da cortesia linguística constitui-se, também, na classificação dos atos de fala, tanto verbais como não verbais, cuja proposição ameaça a imagem do ouvinte ou do falante, seja a face positiva ou a negativa. Preservar a face transforma-se em uma tarefa muito importante. Este tipo de ato foi definido como ato de ameaça às faces, do inglês FTAs, *Face-Threatening Acts*.

Brown & Levinson oferecem uma classificação dos atos contra a imagem, atendendo aos seguintes critérios:

- ◆ Qual face, a positiva ou a negativa, viu-se ou sentiu-se ameaçada?
- ◆ Quem viu sua face positiva ou negativa ameaçada, o falante ou o ouvinte?

Marcuschi (2001) resume os possíveis atos de ameaça à face da seguinte forma:

- Desaprovação, insultos e acusações são atos que ameaçam a face positiva do ouvinte;
- Pedidos, ordens e elogios são atos que ameaçam a face negativa do ouvinte;
- Auto-humilhação e autoconfissões são atos que ameaçam a face positiva do falante;
- Agradecimentos, desculpas e aceitação de ofertas são atos que ameaçam a face negativa do falante.

Como Brown & Levinson partem da MP (pessoa modelo), dotada de face e racionalidade, propõem que o falante dispõe de estratégias linguísticas para preservar as faces ameaçadas e estas atendem às necessidades também do ouvinte. São estratégias de mitigação ou atenuação:

- A) A primeira das estratégias consiste em realizar um ato de forma intencional e *sem compensação*, o que os autores denominam *on record*. Realizar um ato sem compensação supõe que nossa interação comunicativa ficou clara e que foram sempre observadas as máximas do Princípio de Cooperação de Grice, em 1975, mesmo que tenha havido um desvio da máxima, ela terá sido em função da preservação de uma das faces.
- B) Outra estratégia é cometer um ato de ameaça às faces, FTA, *com compensação*, isto é, o falante tenta mitigar a ameaça, utilizando-se de uma ação compensatória, reconhecendo assim as necessidades do ouvinte como válidas. É possível compensar de formas complementares, que se dão de forma simultânea, com um mesmo fim social, a saber, a preservação mútua das faces, mesmo em se tratando de estratégias bem diferentes.
1. Cortesia positiva: mantém a imagem positiva do ouvinte, alimenta o desejo de ser admirado, querido e compreendido pela comunidade, ou de que suas decisões sejam aprovadas. A compensação se obtém ao perceber que os desejos do outro se alinham com os seus próprios desejos, há solidariedade ou camaradagem, *solidarity politeness*, em inglês. Outros conceitos podem ser acrescentados a este,

como o de envolvimento. Os autores assinalam que este tipo de cortesia é a menos problemática e está estreitamente relacionada ao desejo de nos acercarmos do ouvinte. Ao usar desta estratégia de cortesia positiva, o falante indica, em primeiro lugar, que pertence ao mesmo grupo social do ouvinte; expressa também que algum aspecto do ouvinte é admirado ou desejado pelo falante; e, finalmente, indica que está disposto a beneficiar o ouvinte e que ambos cooperam na mesma atividade. Baseia-se na familiaridade. Estes aspectos vão resultar de grande importância dentro do discurso dos Manuais de Etiqueta.

2. Cortesia negativa ou de deferência: este recurso preserva a face negativa do ouvinte, o desejo que todos têm de não limitar e entorpecer a liberdade do interlocutor, não resultar em peso para ele. Baseia-se nos tópicos que se devem evitar, está voltada para o outro, é mais elaborado e convencional em nossa cultura ocidental. Minimiza-se o FTA com desculpas pela interferência na liberdade de ação. No contexto dos Manuais de Etiqueta, a cortesia de deferência está intimamente ligada aos protocolos e rituais de interação.

- C) Esta terceira e última estratégia de mitigação, proposta por Brown & Levinson, consiste em levar a cabo um FTA sem compensação. Não há uma intenção comunicativa clara, é o ouvinte que deve fazer inferências para elucidar qual teria sido a intenção do falante com tal FTA. Seria uma violação das máximas do Princípio de Cooperação de Grice (1975), mas uma das estratégias de cortesia mais persuasivas que existem, depende dos seguintes fatores ou variáveis sociológicas: a) da distância social entre ouvinte e falante; b) do poder relativo do falante sobre o ouvinte ou vice-versa; c) do grau de imposição absoluta, denominado em inglês de *ranking of imposition*.

Conforme Silva (1997), podemos observar alguns tipos de cortesia a partir do modelo destes autores:

A **polidez 'off-record'** representa um ato comunicativo indireto, pois quem enuncia deixa uma saída para si, implicando um número de interpretações defensáveis [...]. A **polidez positiva** é o desagravo à face positiva do interlocutor, isto é, ocorre ao usarmos expressões de solidariedade que remetem a benefícios para o interlocutor. Consiste em satisfazer, parcialmente, as aspirações desse interlocutor, dando a entender que há desejos comuns entre os interactantes. [...]. A **polidez negativa** ocorre quando empregamos expressões que evitam imposições ao interlocutor, como o uso de evasivas, como o desejo de não querer comprometer-se nem comprometer o outro. (Silva. 1997:187-189)

Resumindo, teríamos o seguinte esquema: o falante resolve fazer um FTA de maneira direta ou implicitamente. De maneira direta, poderá usar de compensação ou não. A ação de compensação pode passar pela cortesia positiva ou negativa. O falante pode também fazer um FTA não explícito ou desistir dele. Quanto maior a estratégia de cortesia, mais indireta e mais atenuada será a realização do FTA. Conforme Meireles (1999):

esta estratégia implica em deixar de executar determinada ação pelo fato de ela ameaçar (na visão do falante) de tal modo a interação, que não há atenuação suficiente para os efeitos negativos que a sua realização causaria ao relacionamento entre os participantes da interação. (Meireles, 1999:59)

Novamente, apesar das numerosas críticas recebidas, o modelo de Brown & Levinson (1987) constitui uma das primeiras tentativas de elaborar uma teoria da cortesia linguística reguladora das relações sociais e é, sem dúvida, um dos modelos mais completos. Fraser (1990:219) afirma que, de todos os modelos de cortesia existentes, o ponto de vista de Brown & Levinson sobre preservação das faces é visto como o trabalho mais completo e mais claramente articulado até o momento, fornecendo, portanto, a melhor moldura dentro da qual se podem levantar questões cruciais sobre a cortesia linguística.

2.4.5 As máximas de Geoffrey Leech

De acordo com Leech (1983), existe um princípio de cortesia com as máximas da conversação semelhantes às formuladas por Paul Grice. Ele lista seis máximas: tato, generosidade, aprovação, modéstia, acordo e simpatia. Essas máximas variam

de cultura para cultura: o que pode ser considerado educado em uma cultura pode ser estranho ou completamente rude em outro.

I) A máxima de tato

Os estados máximos do tato de Leech:

- a) minimizar a expressão de crenças que implicam custos aos outros;
- b) maximizar a expressão de crenças que implicam o benefício aos outros.

A primeira parte desta máxima se encaixa à teoria de Brown e Levinson (1987) com relação à estratégia de cortesia negativa por reduzir ao mínimo a fricção, e a segunda parte reflete a estratégia de cortesia positiva em atender aos interesses que o ouvinte quer e precisa. Os exemplos abaixo são observações de conversas rotineiras da pesquisadora desta tese:

a) – Só um minutinho, posso interromper? b) - Deixa eu esclarecer isso, então!

II) A máxima de generosidade

Os estados máximos de generosidade de Leech:

- a) minimizar a expressão de crenças que impliquem em benefício para si mesmo;
- b) maximizar a expressão de crenças que impliquem em custos para si mesmo.

Ao contrário da máxima de tato, a máxima de generosidade centra-se no interlocutor e diz que se devem priorizar os outros em vez de si mesmo.

a) - Você precisa vir jantar com a gente. b) - Você relaxa, deixa que eu lavo os pratos.

III) A máxima de aprovação

Os estados máximos de aprovação de Leech:

- a) minimizar a expressão de desprezo do outro;
- b) maximizar a expressão de aprovação dos outros.

É preferível elogiar para contornar um problema e, se isso for impossível, dar algum tipo de resposta mínima (possivelmente com eufemismos) ou ficar em silêncio. A primeira parte da máxima evita desacordo; a segunda parte tem a intenção de fazer com que outras pessoas se sintam bem, mostrando solidariedade.

- a) - Eu ouvi o João cantando no karaokê ontem à noite... bom, pelo menos ele parecia que estava se divertindo sozinho!
- b) - Gil, eu sei que você é um gênio. Você sabe resolver este problema de matemática, aqui?

IV) A máxima de modéstia

Os estados de máxima de modéstia de Leech:

- a) minimizar a expressão de consagração de si;
- b) maximizar a expressão de autodesprezo.

- a) - Eu nem olhei minhas anotações da palestra! E você?
- b) - Ah, eu sou tão burro!

V) A máxima de concordância

Os estados de máxima de concordância são os seguintes:

- a) minimizar a expressão de desacordo entre si e outros;
- b) maximizar a expressão de acordo entre si e os outros.

Essa máxima está de acordo com Brown e Levinson (1987) nas estratégias de cortesia positiva: “procurar um acordo” e “evitar desacordo” à qual eles atribuem grande importância. No entanto, não sendo possível o acordo, aconselha as pessoas a evitarem totalmente o desacordo. Observa-se que são muito mais diretos na expressão de acordo do que no desacordo.

- a) - Não quero que minha filha vá à festa, quero que ela estude.
- b) - Sim, mas eu pensei que já havíamos resolvido isso na última visita.

VI) A máxima de simpatia ou solidariedade

Os estados máximos de simpatia ou solidariedade levam a:

- a) minimizar a antipatia entre si e os outros;

b) maximizar a simpatia entre si e os outros.

Isso inclui um pequeno grupo de discurso, como felicitações e comiseração. Expressar condolências. Está em conformidade com a estratégia de cortesia positiva de Brown e Levinson em atender a necessidades, desejos e interesses do ouvinte.

a) – Eu também não acho que fui justo com vocês.

b) - Estou triste em ouvir sobre seu pai.

As teorias apresentadas acima constituem-se, apenas, em uma pequena parte do vasto campo de pesquisa sobre cortesia. Existem vários estudos que muito têm contribuído com o tema. Contudo, essas teorias parecem ser bastante representativas na área, em termos de formarem o núcleo da pesquisa em volta do qual o campo está construído.

Grice, Lakoff, Goffman, Brown & Levinson e Leech podem ser considerados os fundadores da moderna pesquisa sobre cortesia, cujas teorias figuram na maioria das publicações sobre o tema. Entende-se que as demais teorias representam alguns anéis externos mais recentes em torno deste primeiro núcleo. As principais tendências e elaborações, que têm aparecido desde então, subordinam-se ao cerne principal pesquisado e registrado pelos cinco mais citados teóricos sobre cortesia linguística.

A cortesia é vista como um sistema de normas de comportamento em sociedade e está intimamente ligada ao uso verbal, dado que as relações sociais acontecem, na maior parte, por meio da linguagem. Da mesma forma, os manuais de comportamento urbano e social formam um conjunto de sugestões de condutas explícitas que imperam na sociedade. Os manuais de etiqueta são objetos de tradição e prescrição, fazem parte da *cortesia interpretada*, terminologia usada por Briz (2004:69). São eles uma confluência entre cortesia e descortesia, porque acredita-se que só é possível conhecer a cortesia quando se inclui também a compreensão sobre descortesia, conforme linha teórica de Rodríguez e Lara (2006 e 2008).

3. OS COMPONENTES DO CORPUS: MANUAIS DE ETIQUETA

3.1 Contextualização e Panorâmica do Corpus

Neste capítulo, pretende-se dar uma visão panorâmica dos três manuais de etiqueta que fazem parte do *corpus*, os quais compõem três guias de comportamento: 1) *Marcelino por Claudia: o guia de boas maneiras de Marcelino de Carvalho interpretado por Claudia*, de Claudia Matarazzo; 2) *Etiqueta Século XXI: um guia prático de boas maneiras para os novos tempos*, de Celia Ribeiro; e, 3) *Sempre, às vezes, nunca: etiqueta e comportamento*, de Fabio Arruda. Destes três manuais, foram escolhidas algumas partes que cabiam à análise proposta. Acredita-se que descrevê-los contribuirá para situar, de maneira mais clara, a análise proposta.

Os fundamentos estão embasados nos trabalhos sobre cortesia no contexto da linguagem feitos por Robin Lakoff (1973); Paul Grice (1975); Brown e Levinson (1978); Geoffrey Leech (1983). Ao se analisar os manuais de etiqueta como livros de regras, pode-se correr o risco de acreditar que eles não fomentem a verdadeira interação, tendo em vista que as escolhas linguísticas são ensinadas e apreendidas. Porém, não se pode duvidar que a cortesia e as ameaças às faces estejam presentes.

Antes de se iniciar a análise proposta, faz-se necessária uma pequena introdução reflexiva quanto à contextualização dos manuais de etiqueta na sociedade. Sabe-se que existe uma constante vigilância sobre o uso do idioma materno. A expressão língua materna provém do costume do passado, onde as mães eram as únicas a educar seus filhos na primeira infância, fazendo com que a língua da mãe fosse a primeira a ser assimilada pela criança, que condicionava seu aparelho fonador àquele sistema linguístico. Nos dias de hoje, embora esses costumes sejam divididos, a expressão permaneceu.

Não só o idioma como todo o comportamento na fala, postura e socialização são aprendidas primeiramente no lar. Bechara (2005) comenta que, “os primeiros professores são os familiares. Eles corrigem a fala, os modos, a socialização, e tudo o mais que envolve o universo infantil”. Esse aprendizado, provavelmente,

acompanhará a pessoa pelo resto da vida. São os primeiros ensaios no mundo da etiqueta.

Assim, em meio ao ambiente familiar, começa a busca pelo modelo linguístico mais aceito pela sociedade, ou seja, o chamado padrão “normal”. Desta forma, por meio da linguagem a criança tem acesso, antes mesmo de aprender a falar, a valores, crenças e regras, adquirindo os conhecimentos de sua cultura.

À medida que a criança desenvolve o sistema sensorial (visão/audição), torna-se mais refinada e alcança um nível linguístico e cognitivo melhor, enquanto seu campo de socialização se estende.

Para Bechara (2005):

As correções iniciais incidem na articulação dos fonemas da língua, especialmente aquelas articulações que a criança domina por último (a troca do r por l); são ainda dessa fase os avisos quanto à troca de posição de fonemas dentro da palavra (cardeneta por caderneta), a certos grupos consonantais menos comuns no dia a dia (biciqueta por bicicleta), a certos desvios de acentuação tônica (gratuíto por gratuito, recém por recém).

Pelos exemplos do autor, pode-se observar que a aquisição da língua materna ocorre em várias fases. Inicialmente, a criança registra literalmente os fonemas e as entonações da língua, sem ainda ser capaz de reproduzi-los. Em seguida, começa a produzir sons e entonações até que seu aparelho fonador permita-lhe articular palavras e organizar frases, assimilando contemporaneamente o léxico. A sintaxe e a gramática são integradas, paulatinamente, dentro deste processo de aprendizagem.

Nesse processo evolutivo de socialização, a criança começa a dominar o sistema da língua, usando-a normalmente e estabelecendo as funções principais da linguagem, que são as de comunicar e interagir, sem maiores problemas. Nessa fase começam as correções na fala, tanto de professores, quanto de outros adultos, preocupados com a norma culta.

Essas correções acontecem nas formas nominais e verbais:

...não é padrinha, e sim madrinha” (a criança já intuía que na oposição o final “a” faz a oposição masculino/feminino, como em tio/tia, primo/prima etc.); “não é fazi e sim fiz”; “não é fazeu, e sim fez” (ao peso de flexões

como temi, perdi e temeu, perdeu); "não é trazi, e sim trouxe", etc. (Bechara, 2005).

Assim, nos primeiros anos da escola, a criança aprendeu a evitar boa parte desses erros e sua família se constituiu em um modelo ao desempenho linguístico. Na escola, o processo de conhecimento linguístico continua e é acrescido de uma nova modalidade — a escrita, que acompanhará a língua falada. Sua bagagem, até então, dava-lhe total acesso à comunicação. Em meio a esse aprendizado, a criança também se socializa e começa a aprender comportamento e formas de cortesia. Assim, ela avança seus conhecimentos sobre etiqueta.

Todas as variantes que a idade e a maturidade trazem, sejam elas regionais, sociais ou estilísticas são igualmente válidas, do ponto de vista linguístico. O importante é a adequação. Cada uma deve adequar o falante à circunstância da vida social; ao contexto; e, à natureza do ouvinte interactante. Entende-se não ser correto usar uma variedade quando a norma social exige outra mais adequada.

Toma-se, por exemplo, alguém que considere o “domínio do bom português” como o mesmo que “falar difícil” ou de “forma sofisticada”. Esse indivíduo estará cometendo o mesmo engano daquele que entende o “vestir bem”, como “vestir-se formalmente”, em qualquer lugar ou ambiente. Em algum desses momentos, estará cometendo gafe no falar ou vestir.

Há quem pense que é mais fácil conquistar ou se aproximar de alguém, caso fale ou escreva usando a variante de língua menos exigente e mais corriqueira. Falar com adultos como se fossem crianças, soa, para se dizer o mínimo, inadequado. Usar roupas da beira de praia em uma escola, também. O contexto é o senhor absoluto e deve imperar na escolha do linguajar, das roupas, das atitudes e modos. A verdadeira elegância está na adequação à situação.

Falar ou escrever para outrem, ainda que de condição cultural abaixo da sua, exige dignidade, que já é uma faceta do respeito que se deve ao semelhante. Um repórter bem vestido que fale dos Estados Unidos ou da França ao telespectador brasileiro com "vi ele" ou "encontrou ela" é como se passasse, por antecipação, um atestado de ignorância ao público, por achar que "vi-o" ou "encontrou-a" são formas de dizer incompatíveis com a pouca dignidade cultural ou o baixo grau de escolaridade do terceiro mundo. Daí, talvez, preferir chamar os telespectadores de "galera", esquecendo-se de que, quando a Orquestra Sinfônica se apresenta na Quinta da Boa Vista, a

"galera humilde" vibra com os clássicos e aplaude Carlos Gomes, Chopin ou Mozart. Perde o repórter que assim procede a oportunidade de instruir os que sabem menos do que ele e esperam mais da TV brasileira (Bechara, 2005).

Infelizmente, a ideia de que a língua padrão ou culta é imposição da classe rica e dominadora e que o falante perde a espontaneidade se aprender a se comunicar em outra variante, só faz com que o abismo social aumente. Da mesma forma, há quem pense que as normas e padrões dos manuais de etiqueta servem apenas para a classe alta. Mas este tipo de pensamento acaba por tirar a chance de ascensão social.

Ao se pensar em termos de variação cultural e regional, ou seja, uma análise consagrada à utilização da linguagem de etiqueta dentro das diferentes culturas, seriam necessários muitos pesquisadores, coletando fatos dentro das distintas raças, culturas e povos. Provavelmente, seria um trabalho científico hercúleo, extremamente fértil e interessante, mas fugiria do objetivo deste trabalho. Não por falta de interesse, pelo contrário, seria uma das missões essenciais da Linguística Interacionista, pois as diferenças de abordagens cortesias são bastante desconhecidas, ainda, e causam mal entendidos e fricções entre povos e culturas, como observou Catherine Kerbrat-Orecchioni (2005).

Em 08 de agosto de 2007, a Professora Doutora Catherine Kerbrat-Orecchioni, convidada francesa da *Université Lumière Lyon*, esteve no Brasil, ministrando palestras no ENIL-USP. Seus ensinamentos e pesquisas giraram em torno das variações culturais e mal entendidos interculturais dentro do funcionamento das interações. Entre outras afirmações, ela ponderou que “o discurso da interação geralmente remonta à comunicação oral, na qual, muito provavelmente, o tipo face a face tenha a maior porcentagem”.

Durante o mesmo Seminário, a professora Kerbrat-Orecchioni mostrou que a motivação pela interação gera uma ilusão de universalidade, mas, de fato, não o é. Por exemplo: “olhar nos olhos difere de cultura para cultura”. Há estudos que mostram qual é a duração média do olhar de reconhecimento nas diversas culturas: na japonesa, levam 13 segundos; na americana, sustentam-se o olhar por 33 segundos; enquanto, na brasileira, 52 segundos. Para o francês, olhar diretamente

nos olhos demonstra franqueza, assim como para o americano. Em diversas outras culturas demonstra insolência.

Outro ponto nada universal é o falar de igual para igual com o interlocutor, isso ocorre sem problema algum em culturas como a francesa, a americana ou brasileira, mas, jamais na japonesa.

Falar com franqueza, no geral, é atitude vista como virtude, porém também não pode ser considerada como característica universal, por exemplo, na diplomacia, no comércio ou em trocas superficiais cotidianas. A franqueza pode muito bem beirar à grosseria, já que não se pode dizer tudo o que vem à mente o tempo todo, a não ser na primeira infância.

Ainda, de acordo com a professora Orecchioni, há vários mal entendidos interculturais. Por exemplo, duas pessoas falarem simultaneamente ou fazerem interrupções, atitude que parece ao americano estar havendo uma briga, para o francês ao contrário, parece que há participação e empolgação na conversa; já para o italiano, é algo bastante peculiar e normal.

Quanto à prosódia e entonação, há toda uma análise paraverbal a ser realizada. O francês fala muito rápido e baixo, os argentinos e italianos muito alto. Também as subculturas interferem, quanto mais culta a pessoa, mais baixa sua voz, como tendência geral, especialmente entre os povos latinos.

Com relação a gestos, na Síria, levantar a cabeça quer dizer “não”, na França, “o que você quer?”. Sorrir, na China e Coreia, pode exprimir pedidos de desculpas. Levantar o dedo em algumas culturas pode querer dizer “fique quieto, não se aproxime ou se mexa” e, em outras, “pode se aproximar”. Levantar os ombros, na França, é arrogância e rejeição, mas se abrir as mãos ao mesmo tempo, o valor se modifica e significa “desculpe-me, não sei”.

No sistema de alternância de turno de fala, as pausas querem dizer que o outro pode tomar a palavra, mas mesmo essas variam de acordo com a cultura. Na França, uma pausa de três segundos é suficiente, na Lapônia um minuto, no Japão e USA de cinco a oito segundos.

O tempo verbal condicional é usado como sinalizador de cortesia, mas há idiomas que não o possuem e isso não quer dizer que falte cortesia em seus usuários.

“*Comment ça-va?*” e “*Comment allez-vous?*”, aparentemente, seriam traduzidos da mesma forma, “Como vai?”, mas, na França, jamais se diz o primeiro para quem não se conhece, seria falta de cortesia. Dizer, “*avez-vous mangé?*” (já comeu?) na França, pode soar como um convite para almoçar ou jantar e não uma simples pergunta informativa.

Dizer “*Help yourself*” (sirva-se ou fique à vontade) nos EUA é colocar à disposição seu território, dar as boas vindas a um adulto livre e autônomo, mas, em outras culturas, também de língua inglesa, pode parecer “vire-se”.

O *ethos*⁹ chinês é, radicalmente, oposto ao brasileiro. O primeiro evita olhares e confrontação, preserva a modéstia e respeita hierarquias, há muita solidariedade de grupo. O *ethos* do francês e do britânico impõe cortesia com o anônimo: abrir a porta e deixar passar; pedir desculpas se esbarrar etc.; totalmente oposto ao que acontece em Dubai, por exemplo, especialmente se o anônimo for mulher ou criança.

Como já mencionado, a cortesia tem um histórico bastante antigo. Hoje, a preocupação está em seus aspectos interacionais no uso da tecnologia, porém é um termo que faz parte do senso comum e remonta ao século XVI, conforme Burke (1993), levando consigo outros termos associados, tais como civilidade, polidez e boa educação. Abrange desde os aspectos da vida social e a hierarquia das antigas cortes até a urbanidade e civilidade das condutas de comportamento apropriado da vida nas cidades. Seu significado não é, portanto, tão simples quanto possa parecer à primeira vista, porque a cortesia, em sua longa trajetória histórica, adquiriu significados associados muito mais complexos e intrincados.

O senso comum na definição de cortesia (comportamento apropriado) aponta para o fato de que a cortesia não está confinada somente à linguagem verbal, mas também inclui a não verbal, e até mesmo os comportamentos não linguísticos (abrir a porta para alguém passar, não tocar ou encarar pessoas desconhecidas, modos à mesa etc.). O escopo da cortesia vai muito além das escolhas verbais, porém esses aspectos não fazem parte da abrangência da discussão desta pesquisa.

⁹ Ethos, conforme definido por Aristóteles, remete à ideia de um espaço constituído e ordenado pelo homem segundo sua razão. O *ethos* indicará, nesta primeira expressão, um espaço construído e permanentemente reconstruído pelo homem, espaço no qual serão inscritos os costumes, hábitos, valores, normas e ações. Esta ordem geral à qual se refere o *ethos* é denominada costume, maneira de ser habitual, comum a um determinado grupo humano. (Amossy, 1999:46)

Um reconhecimento explícito quanto à prevenção de conflitos pode, também, ser encontrado em Lakoff (1990) e GU (1990:239), estando implicitamente manifesto por outros teóricos. Ide (1989:225, 230), por exemplo, faz menção e liga a cortesia a uma comunicação tranquila, sem problemas de compreensão ou fricção, e Blum-Kulka (1992:277) a conecta a uma harmonia interpessoal.

Para Fraser & Nolen (1981), ser cortês significa obedecer aos termos e regras dos relacionamentos, com ênfase no que é, socialmente, adequado implicando acarretamento de rusgas e fricções caso não se aja adequadamente nos relacionamentos interpessoais.

Da mesma forma, nas sugestões variadas de fala e comportamento que os manuais de etiqueta oferecem, de modo geral, a noção de cortesia, como índice social, é universal. Encontramos também, na noção de *Discernimento* de Ide (1989:130), com muito destaque, esse acordo sócio-pragmático, o qual afirma que:

O comportamento linguístico de cortesia de uma pessoa é ditado por sua posição e relacionamento social com o ouvinte, significando que este comportamento efetivamente funciona como um mecanismo de indexação social. Através da noção de *Discernimento*, a mesma ideia também cruza com a noção do comportamento político de Watts, mas pode igualmente ser encontrado em qualquer outro estudo; na ideia do que seja socialmente apropriado dependendo da posição social do falante (em relação ao ouvinte). A cortesia está invariavelmente ligada ao parâmetro social ou sócio-estrutural que determina o que é descortês quando certo falante encontra-se frente ao ouvinte em determinada situação.

Assim, ao ser cortês, o falante age de determinada forma, de modo a adaptar sua situação social em relação ao ouvinte e à situação. Poderíamos afirmar que a cortesia está diretamente atrelada às condições sociais dos participantes, como reflexo das respectivas posições na sociedade.

Os autores, mencionados em nosso capítulo de embasamento teórico, conceituam cortesia linguística explicitamente como teoria vigente específica para cada cultura. Adotariam, portanto, uma visão de adequação social, tal como se encontra nos manuais de etiqueta, mas com uma perspectiva relativista da cultura, na qual as noções e regras de cortesia são vistas como sendo variáveis nas diferentes culturas.

Fraser & Nolen (1990:232) usam o termo “subcultura” como crítica aos termos gerais de Brown & Levinson (1987:13) que, ao contrário, adotam uma perspectiva explicitamente universalista. Fraser & Nolen (1990) afirmam que seu modelo de cortesia pode ser explicado por meio das diferentes culturas, embora se refiram à ameaça às faces dentro de uma cultura em particular, e também reconheçam a possibilidade do desejo das faces estar sujeito às especificidades das culturas peculiares diversas.

Diante de tanta diversidade e riqueza cultural, os estudos comparativos da comunicação devem ser transculturais e interculturais. Os manuais de etiqueta são, portanto, fontes de estudo riquíssimas para se chegar a conclusões sobre interação e cortesia linguísticas, bem como de atitudes apropriadas à cultura local e temporal.

Tanto Marcelino de Carvalho (1962) quanto Claudia Matarazzo (2006) concordam que a etiqueta e as boas maneiras estão sujeitas às condições locais do uso da linguagem, operando, deste modo, de formas variáveis em diferentes culturas ou comunidades linguísticas.

Nas próximas páginas deste capítulo, os três livros fontes do *corpus* serão descritos de maneira didática, com o intuito de facilitar a compreensão da análise posterior.

3.2 O livro de Claudia Matarazzo

Claudia Matarazzo é jornalista, escritora e atual chefe de cerimonial e protocolo do Governo de São Paulo; personagem ilustre, bastante respeitada na sociedade paulistana. Pessoa cordialíssima, desde o início manifestou interesse por esta pesquisa e foi de uma solicitude ímpar, respondendo às perguntas (anexo 1) e participando de reunião e entrevista com esta pesquisadora.

A obra escolhida de Claudia Matarazzo, *Marcelino por Claudia: o guia de boas maneiras de Marcelino de Carvalho interpretado por Claudia* (2006), faz parte de seu profícuo trabalho na área de etiqueta e esse é o seu décimo livro. Esta obra, logo de início, faz pensar na enorme variação que se deu desde a escrita do livro original de Marcelino de Carvalho (1962), a qual inspirou a autora após tantos anos, e quais conclusões podem ser tiradas dessa variação em termos de interação e cortesia quatro décadas depois.

FIGURA 2 — LIVRO MARCELINO POR CLAUDIA

LIVRO ORIGINAL DE MARCELINO DE CARVALHO	MARCELINO POR CLAUDIA

CARVALHO, Marcelino (1962). Guia de Boas Maneiras. São Paulo: Companhia Editora Nacional.	O guia de boas maneiras de Marcelino de Carvalho interpretado por Claudia Matarazzo.

Marcelino de Carvalho (1900-1978), faleceu aos 78 anos de idade, em São Paulo. Autor de várias obras, em uma época na qual ser autor e publicar livros levava pelo menos dez vezes mais tempo e trabalho do que hoje.

Algumas de suas obras, nas áreas de etiqueta e gastronomia, foram: *A arte de beber: assim falava Baco*; *Guia de boas maneiras: as boas e corretas normas de*

conduta na vida em sociedade (dividido em capítulos que se subdividem em apresentação, saudação, convites, recepções e tudo o que se refere à mesa [etiqueta, maneira de convidar, arrumação da mesa, entre outros], passando pelo casamento, nascimento, primeira comunhão, presentes e conversas); *Snobérrimo*; *Só para homens: como vestir*; *Grande enciclopédia da arte culinária – detalhes da arte de cozinhar*; *A nobre arte de comer – com cardápios e receitas sugeridas e recomendadas pelos chefes de cozinha e maitres mais famosos, e etiqueta à mesa*; *ABC de boas maneiras - para crianças* (como viver em sociedade, recomendando como tratar um amigo jovem ou uma pessoa mais velha, como se diz bom dia, ou até logo); e o *Arte de comer bem* (recomendando que há necessidade de, antes de tudo, seguir a harmonia entre os utensílios, os talheres, por exemplo, em combinação com porcelana, cristal e toalha de tecido fino, bordado ou rendas).

Não é possível analisar todas elas, mas seria, no mínimo, divertido, ver o que esse *gentleman* brasileiro pensava sobre o que seria um comportamento elegante de homens e crianças no início do século XX.

O autor foi também cronista social na época em que as notícias levavam um pouco mais de tempo para se espalharem. Na verdade, foi o criador do gênero Crônica Social. Conhecido sedutor e modelo de elegância no Brasil, morou em Londres, trabalhando como correspondente da Segunda Guerra Mundial. Assim, de formação jornalística, como sua discípula Claudia, foi radialista, “apreciador das artes plásticas, da literatura, da gastronomia, dos bons vinhos e das mulheres” (Matarazzo, 2006:orelha da capa frontal).

Foi professor de etiqueta na Escola Eva, na Rua Augusta, para as moças e senhoras da elite paulista; apresentou na TV Record (emissora, na época, de sua família) o programa “Domingo com Marcelino”. Residiu no emblemático Edifício Esther, na Praça da República, em um apartamento de cobertura. Chegou a morar na Avenida Paulista. Foi sepultado no Cemitério da Consolação, em São Paulo.

Fato interessante, Celia Ribeiro, outra autora que faz parte do *corpus* desta pesquisa, de quem falaremos proximamente, escreve sobre ele em seu *blog* (acessado em 28 de março de 2012, às 17:00):

Marcelino, teu nome é sofisticação.

08 de agosto de 2010

Apresento aqui, às novas gerações, o jornalista Marcelino de Carvalho (1905-1978), um ícone de elegância na imprensa paulista, conhecido em todo o Brasil por seus livros de etiqueta, clássicos dos anos 1960 e 1970. Sua obra é extensa, incluindo A

Nobre Arte de Comer, com cardápios e receitas. Mas o best-seller foi o Guia de Boas Maneiras, de discreta capa, com estampa príncipe de Gales, escrito tanto para pessoas com vivência social como para emergentes. Marcelino pautava-se pela cultura francesa, era um homem culto que incluía em seus textos pinceladas da história dos costumes de uma forma agradável.

Em Só Para Homens, ele oferece a visão masculina da mulher através da história, citando ditos de sábios e poetas, num verdadeiro passeio de erudição do sofisticado mestre brasileiro da etiqueta. De Virgílio Marcelino, cita "varium et mutabilia semper foemina" (a mulher é sempre variável e mutável), e de Shakespeare, a frase famosa: "Frailty, thy name is woman" (Fragilidade, teu nome é mulher). A tradução é minha, porque Marcelino pressupunha que seus leitores tivessem cultura francesa e conhecessem um pouco de latim, que era disciplina escolar nos anos 1950.

Para os emergentes, ele escreveu o Guia das Boas Maneiras, que Claudia Matarazzo incluiu na releitura que fez de toda a obra do autor em Marcelino por Claudia (Editora Melhoramentos 2009) como um clássico da elegância. O leitor da coluna não tem curiosidade em olhar nos sebos de Porto Alegre alguns dos livros originais de Marcelino, incluindo A Arte de Beber?

Marcelino se espantaria com a fortaleza da nova mulher e a versatilidade do homem atual, que divide com a companheira a troca de fraldas e o banho de seus bebês, alguns até assumindo sozinhos a criação de filhos. No tempo de Marcelino de Carvalho, não existia o Dia dos Pais, por isso ele não sugere presentes para os filhos darem aos pais.

Postado por Celia Ribeiro, às 10:17

Na verdade, o *corpus*, *Marcelino por Claudia - O Guia de Boas Maneiras de Marcelino de Carvalho por Claudia Matarazzo*, são dois livros em um, porque Claudia, didaticamente, faz a intertextualidade: coloca o livro de Marcelino na íntegra e vai, capítulo a capítulo, comentando as mudanças e tornando as regras mais adequadas à pós-modernidade. Assim, o estilo que usa fica facilitado, inclusive visualmente. Toda vez que cita o texto de Marcelino, na íntegra, coloca-o em azul; o texto dela, que se intercala a cada capítulo, aparece em rosa. Artifício bastante pedagógico.

Quem escreve a apresentação do livro de Claudia Matarazzo (2006) é o sobrinho de Marcelino de Carvalho, Paulo Machado de Carvalho Filho e, num colóquio íntimo, escreve "...você [tio Marcelino] sempre procurava deixar a tristeza e os assuntos desagradáveis longe dali [de nossa casa]. Anfitrião da cortesias, essa foi sua marca... O tempo passou, o mundo mudou, mas sua marca ficou." (p.s/n; grifo da pesquisadora).

Para a autora, a etiqueta moderna funciona "como uma linguagem comum a todos os povos [...] facilita e permite uma comunicação mais fácil, segura e eficiente." (anexo 2).

O livro inicia-se demonstrando a melhor forma de apresentar pessoas umas às outras em ocasiões formais ou durante reuniões sociais. Marcelino de Carvalho descreve essas formas como regras que deveriam considerar a posição hierárquica na política e na sociedade, em termos de poder, idade e sexo. Por exemplo, o sacerdócio exercia um alto grau na sociedade e seria sempre priorizado.

Para ele:

— Se o homem é um animal social, a apresentação é o primeiro ato indispensável para ele poder formar sociedade (p. 33).

A esse respeito, Claudia Matarazzo concorda com Marcelino de Carvalho, que o *“muito prazer”* dê conta do recado. Porém, a autora não descarta a informalidade para os que acharem esse procedimento formal demais. Para isso, segundo a autora, basta usar frases como:

Saudações / Cumprimentos	
Formais	Informais
Muito prazer!	Como vai?
	Tudo bem?

Trata-se de uma boa alternativa na apresentação (Matarazzo, 2006, p. 37).

Sabe-se que essas formas de apresentação, por hierarquia, são usadas até hoje nos protocolos cerimoniais políticos e em algumas ocasiões empresariais. Elas fazem parte das normas cotidianas e facilitam a vida em sociedade. Cabe esclarecer que, entre a cortesia e o protocolo há dois círculos concêntricos em que o maior (a cortesia) engloba o menor (o protocolo). Ou seja, pode haver normas de cortesia fora do protocolo, mas não pode haver protocolo sem cortesia.

Carvalho (1962, p. 33) explica que, no caso das apresentações, “sempre a pessoa menos importante será apresentada à pessoa mais importante”.

Exemplos:

- a) Um atendente é apresentado a um presidente.
- b) O mais jovem ao mais velho.
- c) O homem é apresentado à mulher.
- d) A mulher solteira é apresentada à casada.

Ao final do capítulo, Matarazzo (2006, p. 40) faz um comparativo com os novos tempos, apontando as mudanças ao longo de quase meio século:

“Marcelino recomenda que, depois da apresentação, os primeiros minutos de conversa devem ser rigorosamente formais e cerimoniais. Hoje, devido à democratização da maior parte das relações, isso já não acontece”. (Matarazzo, p. 40)

Tanto nos atos de cumprimentar do passado, quanto nos de hoje, os objetivos continuam a ser os de servir como apoio ou reforço da imagem positiva do interlocutor. A saudação enseja a abertura da comunicação, incitando a participação no intercâmbio verbal, evita tensão social e se define por meio dos fatores como posição social, grau de intimidade e afeto.

Para a análise semântica, observa-se que, na cortesia de Marcelino de Carvalho, a recomendação aos cumprimentos era para utilização de critérios de significado léxico, dimensão temporal e distância social. Outro fator observado é que, tanto na cortesia antiga como na moderna, podem variar em situações de interações mais ou menos formais.

Em várias línguas e culturas, as saudações, as desculpas e os agradecimentos são os três principais atos rituais da interação conversacional (Monteiro, 2008, p. 13). Nos dias de hoje, tratam-se de enunciados cujas formulações e condições de emprego estão muito estereotipadas, tendo uma função basicamente relacional, com pouco conteúdo proposicional. Ou seja, sua função está mais centrada na preservação do vínculo social do que na transmissão de uma informação referencial ou factual.

Parece que podemos deduzir daqui que os tópicos de conversação passam pelo crivo da cortesia – dependendo da hora e local, é preferível que se evitem

certos assuntos impopulares ou tristes. Não é uma conclusão nova, mas que corrobora os pensamentos de Goffman (1985) e Grice (1999).

No prefácio ao livro de Marcelino (1962), há palavras que há muito não são usadas, nem mesmo na linguagem escrita, tais como: fidalgo, damas, comensais, despir o smoking, ser de rigor (ser obrigatório), galanteria, ósculo e outras. A variação linguística histórica tem aqui um ponto comprovado: os manuais de etiqueta são sociologicamente ricos como registro de cultura e costumes de época.

Matarazzo (2006, p.214) pondera que, na comunicação dos tempos pós-modernos, há um paradoxo: nunca houve tantas ferramentas à disposição de uma comunicação massiva e veloz, mas o isolamento é cada vez maior. As pessoas preferem ficar sozinhas, conversando virtualmente com outras, sentadas em seus computadores, a enfrentarem uma conversa ao vivo ou irem sozinhas a uma reunião ou festa.

Na verdade, em uma conversação face a face, os Princípios de Grice (1998) são mais difíceis de serem cumpridos. O momento da troca de ideias faz refletir, o olhar e os gestos do interlocutor falam mais alto, às vezes, do que o enunciado verbalizado. Na opinião da autora, Claudia Matarazzo (2006, p.215), a Internet facilitou e agilizou a interação, mas “presta um desserviço do ponto de vista de qualidade de relacionamento”. E na mesma linha de pensamento, a autora considera a televisão da seguinte forma: “quem recebe visitas com a televisão desligada demonstra elegância suprema” e poderíamos acrescentar, favorece a interação efetiva.

Segundo Carvalho (1962): “Um dos prazeres da sociedade era conversar”. Observa-se que as regras e princípios da Cortesia Linguística eram aplicadas, sem terem sido sequer formatadas e organizadas sistemática e academicamente.

De acordo com Matarazzo (2006, p. 215 a 217), entre 1667 e 1745, viveu Jonathan Swift, autor de *Viagens de Gulliver*. Sua última obra foi escrita em 1738, tratou-se de um ensaio destinado a despojar a conversação inglesa das banalidades e incorreções que levavam ao ridículo seus participantes. Essas conversações eram evasivas, superficiais e frívolas. Com o título de *"A Conversação Polida"*, o ensaio representou o resultado de vinte anos de observação e pesquisa de Jonathan Swift. Naquela época, 1738, ele escreveu os onze pecados capitais da arte da conversação:

QUADRO 4 – OS 11 PECADOS DA CONVERSAÇÃO

Desatenção	Interromper e falar no mesmo tempo
Exibicionismo	O egoísmo
Dominar a conversa e o assunto	O pedantismo
Interrupções	Fazer graça
Espírito de contradição	Assuntos pessoais
Falta de calma	

(p. 208 e 209; 215-217)

A autora comenta, um por um, os “pecados” e pondera que Marcelino de Carvalho (1968) nem sequer considerou comentá-los porque, ela pressupõe, na época dele ainda existia delicadeza no trato entre as pessoas, mas tal cortesia foi desaparecendo ao longo das décadas.

Em uma das centenas de vezes que se refere a Marcelino de Carvalho, Matarazzo (2006) coloca, no mesmo enunciado, as palavras *cortesia* e *afeto*:

— Nem fútil, nem deslumbrado, pertenceu à última geração de verdadeiros cavalheiros... E, principalmente, abria espaço em sua vida para a cortesia e o afeto (p. 4).

Vale lembrar que, em muitos casos e culturas, no entanto, as demonstrações e palavras carinhosas em público denotam descortesia para com os que ouvem ou assistem à cena. No entanto, aqui, acredito que Matarazzo (2006) não queria denotar afeto como manifestação carinhosa ostensiva, mas sim como marca de elegância e primazia. E, refletindo mais profundamente, o afeto poderia até atuar como estratégia.

3.3 O livro de Celia Ribeiro

Esta obra de Celia Ribeiro (2008) mostra como ser cortês em tempos onde novas tecnologias transformaram e aceleraram a vida das pessoas, provocando uma mudança de hábito e aumento da competitividade. A autora mostra como reagir diante destes desafios práticos. Sugere o que dizer e o que fazer nas mais variadas circunstâncias do convívio social. Esses e outros assuntos são abordados em seu livro, *Etiqueta Século XXI*, um clássico do gênero.

FIGURA 3 — ETIQUETA SÉCULO XXI

Celia Krieger Pinto Ribeiro nasceu em Porto Alegre. É jornalista, licenciada em Filosofia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com longa trajetória na RBS TV e Jornal Zero Hora, do qual foi editora de moda e, atualmente, assina uma página de etiqueta no caderno de domingo. Possui um *blog* interativo ligado também ao jornal Zero Hora de Porto Alegre.

Foi colunista também da Revista Claudia. Paralelamente, Celia Ribeiro tem experiência como palestrante, ministrando cursos para executivos. Em seus livros, há grande influência desses diálogos mantidos com alunos e leitores de suas colunas, pautas importantes para enfocar as boas maneiras como uma eficiente ferra-

menta no fortalecimento da autoimagem e a conquista do sucesso social e profissional.

O primeiro livro de etiqueta de Celia Ribeiro foi lançado pela L&PM, em 1991, – *Etiqueta na prática* – e, dois anos depois, para a mesma editora, escreveu *Boas maneiras & Sucesso nos Negócios*. Após uma trajetória de dez anos, os dois títulos passaram para a Coleção L&PM Pocket. Em decorrência do primeiro livro, a autora fez *Etiqueta na Prática para Crianças*, livro adotado por escolas de primeiro grau, em todo o Brasil, numa linguagem adequada ao público infantil, inteiramente ilustrado.

A gastronomia, por tradição familiar, também faz parte do universo de Celia Ribeiro que, em *Manual de sobrevivência do anfitrião inexperiente*, apresenta receitas e cardápios com dicas de etiqueta. Os livros *100 Receitas de Sobremesas* e *Receitas de Yayá Ribeiro* (L&PM Pocket) completam esse ciclo gastronômico da autora.

O livro *Etiqueta no século XXI* foi lançado em 2005, reeditado em 2008, e é o resultado de todas essas vivências, fruto da observação das gradativas mudanças que vêm se operando no convívio entre as pessoas, nas diferentes etapas da vida.

O livro é um guia prático de etiqueta, o qual Celia Ribeiro propõe ser um guia moderno, prático e útil das regras e das formalidades que regem o convívio social. Um manual destinado a resolver inúmeras situações do cotidiano. A autora atualizou sua obra com novos tópicos (etiqueta na internet e no telefone celular) sugeridos em suas palestras para executivos. O livro serve de instrumento de consulta.

Celia tem dois filhos, oito netos e três bisnetos. É viúva do jornalista e Ex-diretor de Redação do Jornal Zero Hora, membro do Conselho da RBS, Lauro Schirmer, que também era escritor.

Este livro fonte, *corpus* da pesquisa, *Etiqueta no século XXI*, divide-se em quatro partes: Comunicação, Civilidade, Festa e Casamento. Ao final de cada uma das respectivas partes, a autora escreve breves parágrafos sobre a história daquelas normas descritas anteriormente, como surgiram e evoluíram ao longo dos

séculos. Sem dúvida, uma tentativa interessante de demonstrar que a etiqueta segue padrões lógicos e coerentes com o momento.

Como dito anteriormente, a autora inicia o livro com o tema *comunicação* e utiliza mais de quarenta páginas registrando o seu pensamento a respeito da fala adequada, das boas maneiras ao telefone e da comunicação escrita, desde um cartão de visitas, até convites e cartas.

Ribeiro (2008:38-43) foca, dentre esses suportes de comunicação, o mais usado atualmente, após o advento da Internet, o e-mail ou correio eletrônico. A autora relaciona a escrita do e-mail ao “status cultural e estilo de vida” do remetente, aconselhando ter, na escrita da breve mensagem eletrônica, os mesmos cuidados que se tem com o visual ou boas maneiras à mesa.

Em termos de formatação e estilo, o mais cortês é que se deixe o espaço normal entre parágrafos (sim, os parágrafos não foram abolidos em e-mails, embora seja outra a impressão que se tem ao ler a infinidade de e-mails sem parágrafos). Esse procedimento facilita a leitura para o outro e realça os conteúdos.

A saudação final também não foi abolida, de forma alguma. Um abraço ou agradecimento pela atenção são expressões corteses de uma carta virtual. Logo após, vem a assinatura do remetente, que também não deve ser desprezada. Ribeiro (2008) considera grosseria escrever o nome ou qualquer palavra em maiúscula, porque no linguajar “internetês” expressa grito. A autora explica:

“Não é de bom tom fazê-lo, causa má impressão e não atrai mais interesse pelo assunto”. (Ribeiro, p. 43).

Ribeiro (2008:42) adverte que: “*As palavras têm um peso maior e mais duradouro quando escritas*”. Parece que um e-mail transmite mais espontaneidade que uma carta formal, por seu caráter imediato. O conselho unânime dos autores de manuais de etiqueta quanto à escrita do e-mail é para que se tome um cuidado redobrado ao digitá-lo, pois, depois de enviado, não há como apagá-lo e o tempo entre apertar a tecla de envio e a antiga ida ao correio para postar uma carta é infinitamente menor, não há espaço para arrependimento, nem como voltar atrás.

Quanto aos anexos em um e-mail, é cortês antecipar o assunto no corpo da mensagem e se dirigir cordialmente ao destinatário. Ilustrações podem exigir muito

tempo para serem carregadas, portanto não é cortês usá-las sem um filtro crítico anterior.

Alguns textos muito longos são perturbadores e, às vezes, deletados antes de serem lidos. Uma das funções principais dos meios eletrônicos é agir com rapidez, por isso não é agradável, muito menos educado, fazer o leitor perder o precioso tempo dele. Tal maneira de divulgação de ideias não agrega simpatia, muito pelo contrário.

- E as respostas?
- Um e-mail deve ser respondido?

A autora salienta que, na vida profissional, espera-se que sempre o sejam, além disso, pode haver a intermediação de um assistente ou secretária(o). Na correspondência pessoal, o correto seria responder sempre também, mas há uma enxurrada diária de correspondência que foge ao interesse do destinatário. Portanto, uma boa sugestão da autora é colocar uma frase polida no início do e-mail, tal como: “Se este assunto for do seu interesse, terei prazer em receber resposta”. Trata-se de uma frase bastante adequada, que libera o leitor da obrigação de responder se não achar conveniente e marca a cortesia do remetente (Ribeiro, 2008:43).

Os e-mails importantes devem ter o recebimento confirmado. É o mesmo que ter o antigo carimbo “recebido” ou “ciente” em cartas comerciais. Atos como esse demonstram e marcam a interação e cortesia virtuais, sinais dos novos tempos tecnológicos. Da mesma forma, espera-se que a pessoa ausente deixe uma mensagem gravada, por escrito, indicando quando estará de volta e a quem se poderá recorrer em caso de necessidade urgente.

É consenso que as relações sociais e familiares mudaram muito na última década. Hoje, adolescentes levam os namorados para dormir na casa dos pais, a decisão sobre quem paga a conta nos restaurantes não é mais tão simples, a reorganização das funções sociais e profissionais de homens e mulheres gerou alterações também nos lares. Segundas, terceiras e quartas núpcias impõem cada vez mais um convívio com enteados, madrastas, maridos, sogros, meio-irmãos, e a própria Internet é causadora de situações sociais novas.

Com ilustrações explicativas e textos que refletem o conhecimento histórico das instituições sociais, *Etiqueta Século XXI* é mais do que um livro de etiqueta; grande parte do seu conteúdo diz respeito diretamente a questões éticas. Trata-se de um livro completo para quem quer ser cortês e receber cortesia.

A etiqueta moderna, adaptada ao século XXI, nada tem de parecida com a antiga etiqueta, de regras rígidas de comportamento. Hoje, a palavra refere-se muito mais à qualidade do relacionamento entre as pessoas. Na prática, funciona como um código globalizado.

Com toda a sorte de facilidades tecnológicas, a comunicação nunca foi tão fácil: povos de diferentes culturas, profissões, idades e interesses conectam-se com uma eficiência impressionante. No entanto, essa facilidade de comunicação sem precisar sair da sala causou um efeito contrário na comunicação *pessoal*, ao vivo: quando precisam participar de reuniões, um evento de negócios, um casamento ou até um simples encontro entre homem e mulher, as pessoas literalmente “perderam a prática” de como se faz.

A arte do convívio era dominada pela geração dos nossos avós, justamente pelo fato de que, na falta de telefones e e-mails, as pessoas acabavam se visitando com muita frequência. E sabiam conversar. Coisa que hoje — por incrível que pareça — pode não ser mais tão fácil para os mais jovens. Para isso serve a etiqueta moderna: ela funciona como uma linguagem comum a todos os povos. É um conjunto de gestos e atitudes, identificável mesmo entre pessoas de países e interesses diferentes que facilitam e permitem uma comunicação mais fácil, segura e eficiente. Seja pessoalmente ou via Internet. “Netiqueta” já é uma realidade.

A etiqueta, ao contrário do que se imagina, não é um conjunto de normas rígidas e sem sentido. Ela facilita a vida, na medida em que é sempre baseada em princípios como:

- a) **Bom senso** – todos têm e ele dificilmente nos falha.
- b) **Naturalidade** – se a situação for muito nova ou desconhecida, se algo parecer fora de contexto, não se pode hesitar em perguntar. Em geral, as pessoas têm um enorme prazer em ajudar e ninguém é obrigado a conhecer tudo sobre todas as coisas o tempo todo.

- c) **Afetividade** – é preciso incorporar a atenção ao bem estar das outras pessoas, no sentido de perceber se a outra pessoa está confortável, sendo bem atendida ou recebendo atenção. Esse tipo de gentileza, em um mundo onde a pressa e eficiência dominam, pode ser preciosa.

Hoje, a etiqueta é o diferencial em qualquer ambiente: social ou profissional. No social, porque, alguém que cultive qualidades como cortesia, atenção e percepção, torna-se muito mais atraente para se conviver. No plano profissional, porque não basta ser um perito em determinada área. O que vai diferenciar duas pessoas na mesma área será justamente a qualidade de transitar com elegância em qualquer ambiente, e se relacionar com pessoas, independentemente da hierarquia, dominando os diferentes códigos culturais e atravessando fronteiras.

3.4 O livro de Fabio Arruda

O livro de Fabio Arruda, *Sempre, às vezes, Nunca*, relembra que regras de convivência social e boas maneiras nunca se tornam obsoletas. O autor inicia definindo a etiqueta como um código de comportamento para se interagir em sociedade.

FIGURA 4 — SEMPRE, ÀS VEZES, NUNCA

Fabio Arruda nasceu no Rio de Janeiro e é um consultor de etiqueta. Estreou na TV, no casamento de Patrícia de Sabrit com Fabio Jr.. Depois, foi chamado a vários programas para falar sobre a preparação do evento. Claudete Troiano, que na época apresentava o *Note e Anote*, chamou-o para ter um quadro fixo em seu programa.

Então, o autor se deparou com o pedido dos fãs por um material escrito. Resolveu escrever seu primeiro livro: *Sempre, às vezes, nunca*. Desde então, a pesquisa e o trabalho na mídia e fora dela não pararam. Fabio ganhou notoriedade após ter participado do programa do Jô, em junho de 2008.

Logo em seguida, devido ao sucesso, assinou um contrato com a Rede Record para participar da primeira edição do *reality show A Fazenda*, em 2009. Foi eliminado na quarta semana por 59,8% dos votos, contra Pedro Leonardo e Dado Dolabella. Sua eliminação ocorreu devido a seu pedido para sair do *reality*. Ficou conhecido por seu bordão “*Demente!*”, referindo-se ao também participante Théo Becker.

Após sua saída do programa, assinou um contrato de longa duração com a Rede Record e apresentou o quadro *Ajuda, Fabio Arruda* no programa *Geraldo Brasil*. Atualmente, ele trabalha no programa *Tudo é Possível*. Fabio Arruda apresenta, ao lado de Ana Hickmann, o quadro *Casamento na Real* e também ganhou seu novo quadro *Me Ajuda, Fabio Arruda* ao lado de seu assistente Bréd Nilson (anexo 3).

Seu livro refere-se a regras estabelecidas para o aprimoramento dos relacionamentos e da convivência. O autor define a palavra *etiqueta* como derivada do francês *estiquette*; literalmente ticket (tíquete) ou cartão, conforme mencionado anteriormente (Arruda, 2003:17). Iniciada na Corte de Luís XIV, onde se estabeleceu um conjunto de regras, anotadas em um cartão que era utilizado para referência. Consistia, basicamente, em uma repetição de gestos, devido à pouca exposição a grupos diferentes. Os japoneses mais antigos seguiam fielmente o *Gimu*, um código de comportamento rígido que tornava a vida fácil (pela determinação) e difícil (pela necessidade de uma solução não desejada em situação inusitada) ao mesmo tempo. Oferece dicas e sugestões na organização de eventos, recepção de convidados, elaboração de cardápios, entre outras informações relevantes e curiosas sobre etiqueta e comportamento.

O livro de Fabio Arruda, parte integrante do *corpus* desta pesquisa, refere-se a situações conflitantes e como se comportar em determinadas circunstâncias. Para ele “Nada pode ser pior que a grosseria, afinal ela dá base para a agressividade e desrespeito” (anexo 4, entrevista respondida por Fabio Arruda, em 18 de agosto de 2010).

Assim, além de conselhos sobre o que falar em caso de ameaça às faces há também, em seu livro, alguns exemplos desse tipo de situação: como lidar com o dinheiro em caso de empréstimos e gorjetas; o uso de celulares em lugares e situações impróprias; encomendas indesejáveis quando em viagem; hóspedes e anfitriões inconvenientes; as preferências sexuais e os grupos aos quais cada indivíduo

tem o direito de escolher participar; atitudes ao demitir empregados ou ao ser demitido etc.

Estas noções fornecem um excelente ponto de referência para uma primeira comparação entre todas as perspectivas teóricas vistas no primeiro capítulo, pois tais ideias permeiam, de uma forma ou de outra, todas as demais.

Há ênfase no fato de que a ameaça à face é inerente aos tipos de discursos que encontramos nos manuais de etiqueta. Pode-se afirmar, além disso, que a noção de cortesia não está apenas no evitar um potencial conflito, mas também em “desarmar o conflito que é intrínseco ao simples ato da comunicação” (Eelen, 2001:243).

Uma crítica a este e outros manuais de etiqueta poderia ser o fato de seu conteúdo ser por demais descritivo. Por exemplo, há consenso em se escrever que colocar os cotovelos à mesa de refeição não é educado, mas isto somente reproduz um senso comum de determinado lugar. Porém, quando os autores dão indicação do como, por que, quando e para quais propósitos essa determinada regra funciona, a descrição da norma passa a fazer sentido.

Ao apenas descrever a norma e não dizer nada sobre seu uso ou sobre o processo por trás de sua produção (o que faz na realidade ou o que as pessoas podem fazer com isso), perde o objetivo, o alvo principal.

No geral, o livro de Fabio Arruda, como os demais do gênero, tenta incorporar a cortesia e as regras de etiqueta social à dinâmica da realidade em sociedade. O viver em sociedade e a privacidade do indivíduo, o macro e o micro, podem estar integrados em uma visão coerente da realidade humana, usufruindo um espaço temporário dentro de um processo dinâmico.

Desta forma, a visão de cortesia pode ser reforçada e o estudo dela contribuir para uma maior compreensão da realidade social em geral, porque leva o indivíduo a repensar noções fundamentais das normas sociais, culturais e, de modo mais genérico, à contemplação do processo envolvido no dia a dia do mundo social e como galgar patamares mais altos na profissão, na família, nas interações e outras.

4. ANÁLISE DO CORPUS

Nesta pesquisa, como dito anteriormente, adotam-se os conceitos da Sociolinguística Interacional (SI) e Análise da Conversação (AC), valendo-se das situações de ameaça às faces; dos marcadores de cortesia; correção; modalizadores; atenuadores e das formas de tratamento, para a análise proposta.

O sistema da cortesia compõe-se de uma série de ações rituais, que parecem vazias de conteúdo, mas não o são em sua finalidade, conforme Muro (2005:213 e 214). Os manuais de etiqueta correm o risco de assim serem interpretados (vazios de conteúdo) simplesmente porque consta, nesse sistema de comportamento, um conjunto de rotinas recorrentes e repetitivas, como veremos abaixo. Mas, rituais não são característicos apenas dos humanos, são mantenedores das espécies viventes, são essenciais à sobrevivência.

4.1 Elementos de cortesia na obra de Claudia Matarazzo

Na obra *Marcelino por Claudia*, de Claudia Matarazzo, a autora compara os costumes abordados há 50 anos com os de hoje. Os capítulos abrangem situações diversas, do aperto de mão às cerimônias fúnebres.

Para esta análise, adota-se, como objeto do estudo, o capítulo “*Conversa*” (p.208 a 225), no qual a autora fala sobre a arte de conversar e os fatores de maior gravidade em uma conversa. Neste capítulo, a autora descreve comportamentos linguísticos considerados inadequados na interlocução e são discutidos e analisados a seguir:

Desatenção: acontece com muita frequência. O interlocutor está à frente, mas não presta atenção ao que o outro fala, ligado que está ao toque do celular ou com os olhos voltados para o monitor do computador — prova cabal de indelicadeza (p. 216).

As entonações, os olhares, as mímicas e, sobretudo, a voz são recursos privilegiados para a expressão das emoções, bem como da proximidade ou

distância, igualdade ou hierarquia, consenso ou conflito (Kerbrat-Orecchioni, 2005: 41).

Algumas ações revelam-se, por natureza, contrárias ao desejo de face dos interlocutores (falante ou ouvinte), transformando-se em ameaça às faces. Brown e Levinson (1987) as designaram de *Atos de Ameaça à Face (AAF)*, ou seja, são comportamentos linguísticos, que visam atacar, de maneira direta, uma das faces do interlocutor.

Cabe salientar que, quando um ato de fala é culturalmente esperado, ocorre o que os autores chamam de “preferível”, ou seja, atos estruturalmente não marcados; se não é esperado, ocorre o que se entende como ato “recusável”, e, por isso mesmo estruturalmente marcado (Castilho, 2002: 44). O padrão de preferência organizacional dos atos de fala, neste sentido, tem especial relação com as estratégias de preservação de face. A “desatenção”, por exemplo, quando a atenção é “preferida”, corresponde a um ato de ameaça à face.

Neste caso, a interação apresenta um frágil equilíbrio interacional, já que, efetivamente a interação real parece não se dar. A partir do momento que o outro percebe a distração, ocorre a ameaça à face negativa. Porém, ao perceber o ato ameaçador da face, o “desatento” pode neutralizá-la, valendo-se de estratégias de atenuação que possam salvar a interação e preservar a face. As estratégias de cortesia funcionam como agentes propulsores para a manutenção cooperativa do processo comunicativo na medida em que atenuam as ameaças à face. Porém, dependendo do comprometimento da face, pode causar desarmonia na interação em curso.

Para Brown e Levinson (1987:256), “*em um contexto interativo de mútua vulnerabilidade e, conseqüentemente, de tentativa de mútua cooperação, qualquer participante fará uso de estratégias de negociação da imagem*”, isto é, tentará evitar esses AAFs ou contornar a situação, minimizando suas ameaças, caso as tenha cometido (os autores seguem os mesmos procedimentos ditados por Goffman [1967]: evitar e corrigir ameaças).

Brown e Levinson (1987) identificaram grupos de estratégias de cortesia disponíveis para a escolha do falante com a função de diminuir a agressão à face do ouvinte e da própria face. Para melhor explicar sua teoria, apresentam esquema que

sentir a minha ameaçada”. A face é a expressão do eu individual. A necessidade de preservação da face é contínua na interação.

Quando um falante interrompe o outro, ameaça-lhe a face negativa. Ou seja, de acordo com Brown & Levinson (1987), o interactante contrapõe a necessidade do interrompido de liberdade de atuação, e de que suas ações não sejam impedidas ou entorpecidas pelo falante, que envolveu seu território pessoal e invadiu seus direitos de não sofrer imposições. É a face que não quer ser impedida. Preservar a face negativa significa que o outro não pode ou não deve impor nada.

O inverso também se dá quando o interlocutor demonstra que a interrupção não foi apropriada. Porém, em casos de discussão, onde há discordância sobre algum assunto, a autoridade de um interlocutor pode conter a fala do outro com o uso da cortesia negativa, em vez de uma ofensa. Obviamente, ambos podem usar ironia, agressão ou desprezo, deixando de lado qualquer preservação ou atenuação (Appa, 2005).

Porém, dentro dos padrões normais da cortesia assentadas no livro de Matarazzo (2006: 216), “... o melhor é controlar (ou tentar controlar) a ansiedade. Numa conversa, esse é um elemento dos mais negativos”.

Outro fator considerado deselegante na interação é o exibicionismo. Matarazzo (2006: 216) o descreve da seguinte forma:

Exibicionismo — A cultura "Express", também conhecida por "cultura de almanaque" está muito em voga. Os fatos são julgados mais pelo status que certos conceitos conferem às coisas do que pelo seu lado conteúdo. É bom ficar atento, pois uma coisa é ser "leve" e outra, bem diferente e indesejável, é ser superficial (p. 216).

Holtz (2004: 146) define “exibicionismo” como:

Uma atitude interior de prazer pela ostentação, pela vanglória e pela vaidade que leva a pessoa a ter comportamentos de se elevar perante os outros e de alardear e gabar-se de qualidades infundadas baseadas apenas na aparência.

Ao referir-se à “cultura de almanaque”, supõe-se que Matarazzo esteja falando sobre aquela cultura retirada de publicações populares que se consagrou

através dos tempos como verdade. Normalmente, são retratadas por pseudo-cultos em reuniões entre grupos ou em conversa informal. Essas pessoas acabam por se julgar conhecedoras de vários assuntos e, na tentativa de impressionar, acabam se tornando “indesejáveis”.

Essas pessoas utilizam estratégias de preservação da face e na tentativa de construir a autoimagem positiva e ocultar os traços negativos repetem ou plágiam textos ou frases previamente decoradas. Seria o que Goffman (1967) denomina de *facework*. Para ele, “o interlocutor procura causar uma imagem positiva no ouvinte ou grupo, de modo a ser aprovado por ele(s). Quanto mais positiva for essa imagem, mais ele será aceito”. Pode-se atribuir ao “exibicionista” as duas faces mencionadas nas teorias de Brown e Levinson (1978): “a face positiva — que seria a autoimagem pública, cujo desejo é de aprovação social; e a face negativa — cujo desejo é o de não ser impedido em suas ações”.

Não se pode deixar de mencionar os exibicionistas linguísticos, que Xavier (1982) classifica como “preciosismos” e diz respeito às formas pouco usuais, de uso raro de certas palavras. Aquelas que, embora constem nos dicionários, dificilmente são utilizadas em determinada comunidade linguística. Ou seja, estão “em vias de extinção, a um passo de se tornarem arcaicas” (Xavier, 1982:132). Além disso, trata-se de expressões que conferem um falso “requinte” interacional.

Esses preciosismos são denominados vícios de linguagem, ou seja, “um exagerado esmero na língua falada ou escrita devido ao uso de palavras ou expressões excêntricas e pouco usuais” (Xavier, 1982:132).

Caracteriza-se pelo desvio *ex abrupto* dos padrões normais da linguagem; mesmo assim alguns autores, e até dos bons, o cometem, seduzidos por uma espécie de exibicionismo linguístico, o que só prejudica a naturalidade do discurso e dificulta o entendimento da mensagem, quando não revela pedantismo (Xavier, 1982:132).

Xavier (1982:134) dá um exemplo de exagero de linguagem:

— Na pretérita centúria, meu progenitor presenciou o acasalamento do astro rei com a rainha da noite. (ou seja: No século passado, meu avô presenciou um eclipse solar).

Esse tipo de linguagem é, frequentemente, adotado e aceito de forma positiva no meio jurídico, não se enquadrando, nesse caso, no perfil mencionado por Matarazzo (2006: 216). Porém, há manifestações contrárias até no direito e não por se considerar impróprio ou descortês, mas pela retórica tradicional conservacionista, que influencia a sociedade brasileira, e, por isso, continua resistindo às mudanças. Essa resistência é perceptível na permanência do uso dos termos jurídicos incluídos em discursos orais ou escritos nos tribunais.

Pela linguagem do direito tem-se a clara percepção do universo hierárquico que permeia todos os atos da fala, em todas as instâncias, manifestando o poder e a hierarquia entre os indivíduos. Atualmente, a imprensa jornalística tem debatido essas formas vocabulares dos profissionais do direito. Existem os defensores desse conservadorismo, mas alguns advogados e juízes, contrários, propõem a superação da tradição.

O egoísmo — Condenável em todas as épocas e sociedades. (p.216)

Nos estudos sobre cortesia, preservar a face positiva do outro, por meio de um comportamento cortês é manter protegida a própria face. Por ser o egoísmo um sentimento mesquinho, que se sobrepõe ao sentimento de solidariedade ou cortesia para com o outro, aparentemente o egoísta não se importa com a cortesia e, conseqüentemente, não se importa com a face do outro e não tenta proteger a própria face. Ao falar sobre o egoísta, Pinker (2007: 433) faz uma alusão às aparências, porque uma pessoa pode parecer egoísta e não o ser.

O autor alerta para o fato de que Brown e Levinson (1987) apontam o *Princípio da Cooperação* de Grice para explicar as aparências e exemplifica da seguinte forma:

Parceiros de conversa trabalham juntos. Cada um tentando manter as próprias aparências e as de seu equivalente. O desafio é que a maior parte dos tipos de discurso representa no mínimo algum tipo de ameaça à face do ouvinte. O simples ato de dar início a uma conversa impõe uma demanda pelo tempo e pela atenção do ouvinte. Esse imperativo questiona o status e a autonomia do ouvinte, como se o falante se sentisse no direito de ficar dando ordens a ele. Fazer um pedido coloca o ouvinte numa posição em que ele pode ter que dizer não, o que lhe renderia a reputação de mesquinho e egoísta. Dizer algo a alguém implica que o ouvinte era

ignorante em relação ao fato. E vêm então críticas vanglórias, interrupções, explosões. Os atos de contar más notícias e abordar temas polêmicos — tudo isso pode prejudicar diretamente as aparências do ouvinte. Não é de surpreender que a primeira coisa que saia dos nossos lábios quando falamos com um estranho seja um pedido de perdão: *Excuse me* (Desculpe-me) (PINKER, 2007:433).

Porém, os intencionalmente egoístas têm dificuldades em dividir atenção e bens materiais, são consumistas, não toleram frustrações. “Parecem refletir a tônica da sociedade contemporânea estruturada em torno de valores individualistas” (Morici, 2007, p. 8). Como bem expõe Matarazzo (2006: 216) “intolerável em todas as épocas e sociedades”.

Essa intolerância está relacionada ao fato de que: “as regras que cumprimos e aquelas que ignoramos são um indicativo do nosso caráter, e é exatamente o caráter que determina como o nosso sistema de valores comanda nossas vidas” (Huntsman, 2005: 45).

As regras de boas maneiras, apontadas por Matarazzo e pelos demais componentes do *corpus*, apontam para a conversação cortês e demonstram claramente que são fatores contribuintes para o desenvolvimento do caráter, determinado, principalmente, pela integridade e coragem, que são responsáveis pela reputação, e “a reputação varia conforme a ideia que os outros fazem de nós” (Huntsman, 2005: 45).

Dominar a conversa e o assunto — Parece haver uma pressão para que todos se destaquem como “líderes”. Numa conversa a coisa não funciona desse modo, é preciso conquistar o interlocutor com argumentos e elegância. (p.216)

Como já mencionado, um dos prazeres da sociedade é conversar. É pela palavra falada que as pessoas se compreendem e transmitem, uns aos outros, uma série de ideias, de sentimentos, de planos, de considerações, de comentários e de conclusões, que ajudam, esclarecem, colaboram e entretêm (Carvalho *apud* Matarazzo, 2006: 208).

Porém, quando o indivíduo resolve dominar o assunto, o diálogo passa a ser monólogo. Nesse momento a impossibilidade de interação está instalada e a fala gira em torno de um só.

Paviani (2003: 107) diz que:

Não é fácil substituir monólogos a dois por verdadeiros diálogos, por trocas de 'verdades' e sentimentos de busca do encontro com o outro. ... O instinto de autopreservação estabelece uma linha divisória entre o mundo do indivíduo — o individualismo — e o mundo do outro — o coletivo, o social.

A conversa é uma troca, uma interação, um relacionamento ou o processo de comunicação. Portanto, não há lugar para o monólogo. Esse tipo de procedimento ameaça o território reservado descrito por Goffman (1985), ou seja, ameaça a face positiva do outro.

Para Paviani (2003, p. 107), “a primeira lei da conversação é saber ouvir... Sem a escuta não há diálogo”. No caso do falante compulsivo, isso ocorre porque ele se dá ao direito de monopolizar a conversa. Ele está interessado apenas em falar e produzir reações no ouvinte. Não se interessa no que se passa com o ouvinte. Fala demais, anulando o ouvinte e impondo-lhe condições de suportá-lo ou agir de forma deselegante para interrompê-lo.

Esta falha na alternância tanto pode ocorrer porque um dos interlocutores não quer abrir mão do seu papel de falante ou de ouvinte. Quando ocorre a invasão da territorialidade por parte de um dos interactantes, haverá o que Goffman (1967) chama de perda da face. Ocorrendo isso, a pessoa pode valer-se do *facework* para neutralizar as ameaças à face (Preti, 2006, p. 112).

O pedantismo — Se já era indesejável naquele tempo, hoje é mais do que nunca. Ninguém tem tempo ou paciência para exibicionismos. (p. 216)

Shakespeare em *Love's Labour's Lost* (1588) chamou "professor" de pedante. Essa palavra passou a ser empregada em conotação negativa posteriormente, indicando alguém extremamente preocupado com minúcias e detalhes, e cujo tom é percebido como o de superioridade ou arrogância. Ou seja, uma pessoa que digere mal sua intelectualidade e faz uma excessiva ou inadequada exposição de seu

aprendizado. Cândido (2002: 312) confirma ao dizer que “etimologicamente a palavra pedante significa professor, aquele que ensina... Pedante mudou-se de substantivo para adjetivo, graças à anomalia de atribuir ao estudo e à palavra uma finalidade em si mesma”.

As regras para o relacionamento social cortês são formuladas por uma definição das formas mais adequadas de expressão, através da qual se prescreve o bom uso da linguagem. Elias (1994: 41), ao contar a história do processo civilizatório ocidental, observou que a maneira de falar dos grupos sociais possibilita uma compreensão sobre as formas de interação entre as pessoas. No final do século XVII, de acordo com Elias (1994: 48), o padrão de língua considerado correto era o utilizado pela elite social e as disposições sobre seu uso recomendavam expurgar do vocabulário palavras consideradas impróprias por serem antiquadas, de baixo calão ou pedantes: *“A razão dada para o expurgo de palavras “inferiores” da língua é o refinamento dos sentimentos, que desempenha um papel nada pequeno em todo o processo civilizador”* (Elias, 1994: 120).

Os pedantes ferem a “máxima de quantidade” mencionada por Grice (1982), em seu Princípio de Cooperação, que diz: “faça com que a sua contribuição seja tão informativa quanto requerida para o propósito corrente da conversação; não faça a sua contribuição mais informativa do que é requerido”. Ao violar uma máxima, o pedante estaria gerando inferências, que Grice (1982) denomina de *extrapolação*.

Interrupções — Há pessoas que interrompem a conversa para falar de outros assuntos, ou para fazer alguma coisa ali e voltar rapidamente ou dar um aparte acolá. Não dá. É a maneira mais rápida de acabar com qualquer interesse numa conversa. (p. 217)

Toda conversação tem seu turno como elemento estrutural básico. O turno se organiza em sequências que têm forma específica. A violação às regras de tomada de turno, como interrupções, sobreposições, hesitações, ou silêncio, pode ser interpretada como um ato de não alinhamento. Entende-se “interrupção” como uma intrusão no turno de quem está falando com a consequente perda desse turno, potencialmente como um ato ameaçador à face.

Vale reforçar os conceitos de ‘face’ definidos por Goffman (1980): “valor social que a pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada diante de um contato específico. Face é uma imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados” (p. 76-77).

Fazer graça — Como o mundo hoje é bem mais informal e democrático, quem faz graça o tempo todo corre o risco de se transformar no “palhaço da turma” e de não ser levado a sério mesmo quando quiser. (p. 217)

Em se tratando de processo interacional, devem ser tomados alguns cuidados, pois o interlocutor não deve usar o humor a ponto de constranger os outros elementos do grupo. Existem ambientes, onde nem todo assunto pode ser tratado dessa forma. O interlocutor corre o risco de se transformar no “palhaço da turma”, como menciona Matarazzo (2006: 216), e isso ameaça a face positiva. Normalmente ele deixa de investir em outras qualidades e potencialidades que poderia usar em seu benefício.

Porém, em determinadas situações (como em sala de aula, entre professor e alunos), a interação mediada pelo humor, pode trazer benefícios, ajudando o interlocutor a conduzir a conversa de forma mais branda e descontraída. Dependendo dos objetivos e do ambiente, pode corrigir ou minimizar uma situação de desconforto.

Espírito de contradição — Há quem pense que questionando o tempo todo está dando provas de inteligência e sagacidade. Nada disso. Ao contrário, está tornando o clima mais tenso e pesado. Portanto, questionar uma vez, tudo bem. Insistir um pouquinho com delicadeza até dá. Mais que isso, só mesmo entre uma turma muito íntima. Se não, é inconveniência. (p.217)

A contradição gera a relação de conflito que, por sua vez, cria um frágil equilíbrio na interação. Ao contradizer, o interlocutor provoca um desequilíbrio interacional e, antes que isso aconteça, ele pode se valer de recursos de atenuação dos atos ameaçadores à face, ou seja, estratégias de cortesia, “cuja meta seja assegurar uma transmissão eficaz da informação, garantindo, assim, a

melhoria das relações sociais por meio da preservação das faces dos interlocutores envolvidos no processo interacional” (Aguiar, 2009: 04).

O modo mais seguro de se evitar ameaças à própria face é evitar questionamentos ou assuntos nos quais exista a probabilidade de ocorrência de tais ameaças. Como manobra protetora, a pessoa pode mostrar-se respeitosa e cortês, empregando a discrição e deixar de expor fatos que possam, implícita ou explicitamente, contradizer ou embaraçar os ouvintes.

O questionamento é uma das formas mais claras de ameaça às faces, pois invade o território do outro, deixa-o em situação embaraçosa e ameaça, também, a face positiva, pois coloca em risco a imagem que se deseja preservar.

Falta de calma — Prejudica enormemente quem está argumentando ou expondo alguma tese. Deve-se evitar a qualquer custo. (p. 217)

Manter a calma e ser um bom ouvinte são sinônimos de equilíbrio. Na interação verbal sempre se estabelece um risco de ameaça às faces do falante e ouvinte em função da invasão da territorialidade por parte de um deles. Em função disso, Goffman (1970) introduziu o conceito de *facework*, que é a gestão das estratégias de cortesia para a proteção das faces. Para usar essas estratégias, os interactantes necessitam manter o equilíbrio da interação e, para que isso ocorra, há que se ter calma e paciência. A expressão da cortesia positiva mantém o equilíbrio da interação.

De acordo com Brown e Levinson (1987:103), “a cortesia positiva é uma estratégia que visa compensar a face positiva do ouvinte, ou seja, a autoimagem que ele ambiciona para si próprio”. Funciona não só como forma de minimizar ameaças à face do interlocutor, como também como um “acelerador” das relações sociais, já que se assenta essencialmente em esforços de aproximação entre falante e ouvinte.

Assim, o sujeito tenderá a enfatizar as semelhanças existentes entre ele e o ouvinte, que indiquem que ambos são cooperantes ou mesmo cumprem uma vontade do interlocutor.

Assuntos pessoais — Trazer à baila assuntos pessoais em detrimento dos de ordem geral é um cuidado que se deve ter sempre para não ser lembrado como "inconveniente". (p. 217)

Os assuntos pessoais, normalmente, são falados com as pessoas íntimas. Nas interações sociais, qualquer agente racional vai procurar evitar os atos ameaçadores de face e empregar estratégias para minimizar a ameaça. Em outras palavras, ele deve levar em consideração o peso relativo a (pelo menos) três vontades, mencionadas por Brown e Levinson (1987: 68):

- (a) a vontade de comunicar o conteúdo de um dado;
- (b) a vontade de ser eficiente ou urgente;
- (c) a vontade de preservar a face do ouvinte.

Em alguns casos excepcionais, a face pode ser ignorada, como em situações de grande urgência e gravidade. Tais situações são, no entanto, exceções e, como a tendência generalizada é a de tentar proteger as faces do ouvinte e do falante, obviamente o falante não vai querer ser inconveniente.

Falar de intimidades é expor a face negativa, por se tratar da exposição do território pessoal, poderá parecer descortesia e chegar a desconcertar os outros interactantes.

[...] vai aqui um conselho para quem quer ser lembrado como uma companhia agradável: preservar os interlocutores de conversas pesadas ou destrutivas. Falar de situações negativas não leva a nada e não proporciona prazer a ninguém. Ao contrário de quando os casos são agradáveis e bem-humorados. Portanto, é importante evitar frases como “Fulano está tão acabado...”. Comentários desse tipo dão a impressão de que quem o faz fala assim de todo mundo, inclusive de seu interlocutor. A intenção pode ser boa, mas o efeito é devastador. (p. 218)

A autora prossegue com uma listagem de assuntos, situações e comportamentos indesejáveis, os quais, dentro do escopo desta pesquisa, poderiam ser chamados de descortesias e ameaçadores das faces, tais como: falar sobre doenças, falências financeiras, casos de violência em detalhes, adultérios, vícios alheios, dietas, fazer fofoca, entre outros.

Tom de voz – Falar bem vai além do conhecer a língua portuguesa. É preciso também prestar atenção ao tom de voz, à intenção e até mesmo à construção do discurso que, por puro descuido, pode soar agressivo [...] Por mais que hoje a linguagem seja informal, o modo como se expressa é fundamental. (p. 219)

Aqui, as máximas de Grice (1975) fazem-se presente e cabem perfeitamente na fala de nossa autora: a cortesia sempre precede a clareza e a objetividade. Outro exemplo desta teoria colocada na prática segue abaixo:

O “simpático” falador – [...] conta histórias longuíssimas ou cases cheios de detalhes [...]. Pessoas assim são cansativas e frequentemente são interrompidas [...]. As pessoas que gostam de falar muito devem “editar” seu texto, procurando começar pelo que há de mais interessante ou importante. Assim, se o discurso ficar longo, o mais importante já terá sido dito. (p.220)

No exemplo acima, também poder-se-ia chamar a atenção para a tomada brusca de turno (Schegloff, 2007), causada por impaciência e desconforto do ouvinte.

Ouvir é tão importante como falar. Não há nada mais deselegante [...]. Além de demonstrar falta de educação, quem não sabe ouvir perde grandes chances de se comunicar melhor. Assim, ouça tudo com a maior atenção do mundo e, sempre que puder, pergunte mais e demonstre interesse. (p.221)

O silêncio e a escuta também fazem parte da interação sociolinguística e já foram estudados por inúmeros teóricos. O questionamento interessado, apesar de ameaçar a face negativa, promove simpatia, quando o interlocutor sente que há preocupação da outra parte em escutar e participar do que está sendo dito.

Assuntos proibidos – Falar de obesidade mórbida e regimes que não deram certo são os piores caminhos para iniciar uma conversa. Os melhores assuntos são os que divertem e distraem. (p.286)

De acordo com Briz (2010), as duas manifestações linguísticas da cortesia são: a cortesia valorizante e a atenuadora, ou mitigadora. Neste excerto, Matarazzo (2006) deixa claro que, se o interactante quiser salvar sua face e a de seu interlocutor, deverá sempre fazer escolhas sábias quanto ao assunto a ser discutido. Um conteúdo que não valorize ou que deva ser atenuado, assim que for tocado, não é próprio em interação alguma.

Em uma análise geral, poder-se-ia deduzir, das obras de Carvalho (1962) e Matarazzo (2006), que, por detrás da intencionalidade da cortesia está a aquisição de um dom egocêntrico, o da distinção, porque somente aqueles que têm distinção mostrariam cortesia linguística. Poderíamos dizer, então, como Muro (2005), que a distinção é o poder que subjaz ao discurso. Por um lado, porque só pode ceder poder quem o possui e por outro, porque na cortesia prevalece o sistema de valores. Ceder ao controle outorga prestígio, de maneira que há uma transferência entre as dimensões de poder e estratégias que se usam nas regras de etiqueta.

4.3 Elementos de cortesia na obra de Celia Ribeiro

Na obra de Celia Ribeiro, *Etiqueta no século XXI*, lançado em 2005, a autora faz uma adaptação das boas maneiras do passado aos tempos modernos, em que todo o progresso e a transformação de hábitos e costumes não dispensaram as regras básicas de convívio e de cortesia.

Para esta análise, adotam-se como objeto do estudo os itens relacionados à conversação. Neles, a autora discorre sobre as formas corteses nas interações sociais; os aspectos evolutivos da linguística conversacional e as gradativas mudanças em diferentes etapas. Essa análise é efetuada a seguir:

Falar na sua vez — Saber falar na hora certa. “A maneira como uma língua é falada e escrita reflete o nível de instrução de uma pessoa, ainda que seja comum escrever corretamente e falar atropelando a gramática” (p. 17).

A autora abre o tópico descrevendo aspectos da linguagem:

A língua é o instrumento básico da comunicação. Entendida por Fernando Pessoa como sinônimo de prática, ela é um forte referencial de cidadania e é marca da identidade de um país perante as outras nações. É através do idioma que um povo conta sua história e transmite sua cultura, com as diferentes pronúncias e inflexões revelando, também, a região onde o cidadão formou sua identidade (Ribeiro, 2008, p. 17).

As conversas espontâneas são marcadas por uma simetria quanto ao turno conversacional, ou seja, quanto à vez que cada interactante tem para falar e quanto à determinação do assunto. Essa alternância permite perceber uma organização na fala. Em interações sociais, os interlocutores tentam manter uma conversa simétrica e contribuem efetivamente para o desenvolvimento do tópico conversacional. (Marcuschi, 2003). Um turno se inicia quando o outro termina. Falar em seu turno é evitar atos constrangedores e ameaçadores das faces envolvidas. E por que seria ameaçador atropelar o turno de fala de um interactante? Por que esse ato tira a liberdade de ação, e a face negativa, que pretende ser livre e não tolhida, sente-se advertida e interrompida, não podendo dar continuidade ao discurso. Pode ser até que a interrupção tenha sido realizada com a intenção de contribuir com o que

estava sendo dito no momento, mas o falante não a acata com boa vontade em princípio.

Conversar com criança — Deve-se conversar com as crianças numa linguagem correta, sem imitá-las nos tatibitantes e nos erros naturais das diferentes fases do desenvolvimento, que acabam se projetando em sua vida adulta (p. 17).

Às vezes, o papel do falante permite um desafio, a exemplo da relação entre adulto e criança, que pode ser realizado através de um método específico de escolha do adulto. Alguns adultos optam por se assemelharem às crianças na fala. Para Ribeiro (2008, p. 17) esses métodos podem “se projetar em sua fase adulta”.

Em se tratando de atos da fala, para vencer o desafio da interação, o adulto tem que respeitar as convenções. Imitar a criança, como no caso apontado por Ribeiro (2008, p. 17), estaria contrariando essas convenções. O ideal é lançar mão da cortesia positiva e pressupor familiaridade entre locutor e interlocutor, como forma de preservação das faces, usar palavras simples que sejam parte do vocabulário infantil.

Além disso, ao imitar a fala de uma criança, a face positiva é ameaçada, porque o falante imitador expõe-se ao ridículo se houver mais adultos ao redor e, a autora alerta, não trará grandes benefícios para a fala futura da criança.

Palavras pernósticas e concordâncias complicadas — A linguagem oral é mais espontânea do que a escrita, por isso é estranho ouvir alguém empregando palavras pernósticas e complicadas concordâncias gramaticais. O exemplo histórico mais próximo aos brasileiros é o do Presidente Jânio Quadros, que virou anedota por seu português antiquado e pomposo, na frase: “*Fi-lo, porque qui-lo*” (p. 17).

Ao utilizar “palavras pernósticas” (Ribeiro, 2008, p.17), o interlocutor estará valendo-se da cortesia negativa. Brown e Levinson (1987, p.61), ao apontarem a teoria de ameaça ou preservação das faces, relacionam estratégias para se evitar a cortesia negativa e entre elas está a de fazer com que o outro sinta que “os conhecimentos são compartilhados”.

No caso apontado por Ribeiro (2008, op. cit.), o interlocutor está fazendo exatamente o oposto, ao querer demonstrar conhecimentos superiores ao ouvinte, haja vista que a meta da cortesia é fazer com que todos os participantes de um encontro fiquem relaxados e cômodos uns com os outros. No caso da cortesia negativa, em uma situação de uso de palavras pernósticas, estas normas culturais definidas, de deixar o outro à vontade, podem ser manipuladas ocasionalmente para infligir vergonha a uma das partes.

Corrigir quem fala errado — Fica de mau gosto, na presença de outras pessoas. Quando há muita intimidade, a sós com o amigo que tem esse problema, diplomaticamente, pode-se fazer uma crítica construtiva (p.17).

Ribeiro sugere que, em particular, a correção pode ser feita, diplomaticamente, e exemplifica:

— Vou chamar sua atenção para um detalhe de português. Muita gente diz “para mim fazer”, em vez de “para eu fazer”. É um erro comum e notei que você também o comete, de vez em quando, por descuido, ainda que conheça a regra.

“Mesmo que o amigo tenha ficado constrangido, ele deve agradecer cordialmente o comentário como uma colaboração” (p. 17).

Goffman (1967, p. 5) descreveu conceitos de interação face a face, concluindo que todos os participantes, em encontros sociais, tendem a agir de acordo com uma linha de ação, constituída por atos verbais e não-verbais que lhes permitam exprimir a visão da situação e a avaliação dos participantes, em especial de si próprios. É através dessa linha de ação que o interlocutor pode exigir um determinado valor social para si — valor conferido pela sociedade e baseado na sua conduta social.

No caso de correção de erros de linguagem em público, comprometeria a autoimagem e a aprovação social do interlocutor. Esse procedimento faz sentido apenas quando encarado socialmente, já que o sujeito vai construindo a

autoimagem de sua conduta, baseada nas reações dos outros. Trata-se, também, de um FTA, pois coloca a imagem ou face do interlocutor em risco.

Expressar-se com clareza — num tom de voz audível, olhando nos olhos do interlocutor, é a chave para transpor a natural barreira entre pessoas que pouco se conhecem e iniciam uma conversa produtiva. (p.18)

Ao expressar-se com clareza, o interactante faz um bem a si mesmo e aos outros. Se não for claro, ameaçará a própria face, pois correrá o risco de não ser entendido.

Ribeiro (2008, p. 18) acrescenta que a conversa segue ritmos diferentes:

Agradável e fácil de acompanhar; acalorada e confusa a ponto de agitar os ânimos, ou lenta que deixa a todos enfadados. O ambiente pode ser lindo, as pessoas bonitas, mas se não houver ditos inteligentes e toques de humor a alimentar os assuntos, o tempo custa a passar. Como as visitas são raras no século XXI, elas devem ser estimuladas por diálogos proveitosos, ou pela informação ou pelo divertimento que propiciam. Um dos grandes trunfos para o prestígio pessoal é saber conversar, garantindo a animação durante uma festa ou uma roda de café. Pessoas agradáveis são sempre muito solicitadas pelos anfitriões.

Na interação social, o interlocutor ambiciona manter a face positiva e a aprovação e respeito de todos os interactantes. Para isso, é preciso ser coerente e simpático na conversação, de modo a não expor a sua imagem a julgamento. Na verdade, a adoção de um limite constitui-se em compromisso que o sujeito tem que manter perante si e os outros para não perder a face.

Trata-se de um aspecto muito importante, ao se levar em conta que a face resulta de um processo contínuo, ou seja, a autoimagem construída pela sociedade é o resultado de suas atuações sociais ao longo da construção de sua conduta e está vinculada ao seu futuro.

Para o excerto a seguir, pode-se buscar apoio nas máximas de Leech (1997), inclusive combinando-as entre si: modéstia, concordância, solidariedade e

generosidade. Poupar a si mesmo, e aos outros, de palpites estouvados ou irresponsáveis demonstra profundo conhecimento humano e raro estilo social.

O dom da palavra — Nem todos têm o dom da palavra, mas a sintonia com os assuntos em volta torna o tímido um ouvinte apreciado. As pessoas interessadas no que os outros têm a dizer dão ao interlocutor a impressão de eles serem importantes. (p.18)

Entende-se turno como aquilo que o falante diz quando está de posse da palavra. Porém, o silêncio também faz parte do turno. Muitas vezes, calar-se é uma indicação de que o ouvinte está atento ao falante e cooperando. O simples movimento afirmativo com a cabeça é um sinal de retorno verbal, mostrando que ele está acompanhando o raciocínio do falante. “Existe um silêncio inteligente, de fala através do olhar atento e das reações fisionômicas do indivíduo calado” (Ribeiro, 2008, p. 18).

Jogar conversa fora — É como um bate-bola suave, mas pode se tornar perigoso se as palavras forem agressivas e os assuntos, impróprios, podem evoluir para as gafes. (p.18)

Ribeiro (2008:19) adverte que, “ao jogar conversa fora o interlocutor se submete à possibilidade de dizer palavras agressivas, algo impróprio ou cometer gafes” e colocar em risco a quantidade e qualidade da conversação.

No cotidiano, corremos o risco da conversa fiada e dos jargões. As coisas são faladas de modo flutuante, sem bases sólidas. Porém, em situações de preservação da face, retoma-se às máximas de Grice (1998), em seu “Princípio de Cooperação”, através da máxima de modo, ligada à supermáxima “*seja claro*” — evitar a obscuridade de expressão; a ambiguidade; ser breve; evitar a prolixidade desnecessária; ser ordenado, são situações abordadas nessa máxima. Com base nestes princípios, os participantes de uma interação social devem falar de maneira eficiente, racional e cooperativa.

Egocentrismo — O egocêntrico é um desmancha prazeres num grupo. (p.18)

A descentralização do falante e a consequente focalização no ouvinte tornam o enunciado menos imperativo, o que lhe confere uma maior nuance de cortesia. Para o uso da cortesia o ideal é minimizar o papel egocêntrico-falante na enunciação. É o que se observa nos exemplos a seguir:

- **Eu** gostaria que você fosse à praia comigo hoje.
- **Você** gostaria de ir à praia comigo hoje?

Nas frases acima, é mais cortês enunciar a segunda frase (você) do que a primeira (eu), justamente porque, na segunda, o enunciado é construído na perspectiva do ouvinte.

Drescher (2003, apud Waite, 2008) sustenta a tese de que o mal-entendido e a incompreensão fazem parte da natureza humana. Respalhada pelo filósofo alemão Friedrich Schleiermacher, que apresenta o homem simpático a seu ciclo de ideias e repulsivo às ideias alheias. A autora descreve o homem como prisioneiro da sua própria subjetividade, já que os mal-entendidos surgiriam de uma perspectiva egocêntrica do indivíduo. O que significa que a atitude egocêntrica pode provocar discórdias.

Para o trecho a seguir, buscou-se apoio em Lakoff (1973), que explica as diferenças óbvias entre um comportamento cortês e um grosseiro: o cortês traz uma sensação confortável de harmonia, enquanto que o grosseiro distancia o falante do ouvinte. Para situações dessa natureza, Lakoff (1973) estabeleceu três regras formais de cortesia, as quais os falantes devem seguir se desejarem ser cortês: não se impor; oferecer opções; e, encorajar sentimentos de camaradagem.

Interrupções — Há também aquele que interrompe o outro no meio de uma frase sem ao menos dizer "desculpe", infringindo uma regra básica da conversação. (p.18)

As interrupções na fala já foram discutidas na obra anterior e, conforme visto, devem ser evitadas. Porém, vale lembrar que, quando alguém, no decorrer de um discurso, apresenta uma fala inesperada, infringindo as regras de boas maneiras, ocorre um desvio na linguagem. Tanto o falante quanto o ouvinte expõem a face de um ou de ambos a ameaças.

Portanto, no discurso, é comum recorrer-se a diferentes recursos, a fim de não comprometer a si ou aquele a quem se dirige. O pedido de desculpas sugerido por Ribeiro (2008) — mesmo sendo um ato de ameaça à face positiva do falante —, é a solução.

Ainda, sobre a fala simultânea, há outros dados que poderiam marcar as diferenças entre as culturas de aproximação e de distanciamento, conforme Briz (2007), e que estão relacionados à conduta interacional e à tomada de turnos: a norma de não se falar até que o outro tenha terminado, em algumas culturas pode ser entendida como aproximação e colaboração, e não como interrupção, simplesmente. Esse rasgo de conduta interacional é comum entre muitos falantes hispânicos e italianos, por exemplo.

No excerto abaixo, há uma preocupação em se mostrar que os atos paralinguísticos também são importantes na interação e podem demonstrar cortesia e elegância, ou descortesia:

Falar em voz alta — Também a altura da voz é importante, pois nem sempre quem fala alto é o que atrai a maior atenção e interesse (p.18).

É pela entonação da voz que o falante enfatiza os termos que lhe são mais importantes. A entonação, em uma interação verbal determina a conversa. Normalmente, a alteração do tom pode ser interpretada como um desacordo. O tom de voz reforça, fortalece, indica, atenua ou enfraquece. A conversa em tom mais baixo preserva as faces do falante e do ouvinte e está contida na conduta social.

Da conduta social, fazem parte os gestos, a postura e o tom da voz na produção discursiva. Esses são os elementos que expressam as “boas maneiras” e compõem as regras de cortesia. A extrema gesticulação é muito característica de nossa cultura latina e, “provavelmente das culturas de acercamento [ou aproximação]” (Briz, 2007:25). Não paramos para medir a distância entre pessoas em uma conversa rotineira, no Brasil, mas não é anormal tocar-se enquanto se falam, portanto a distância não deve ser muito maior que meio metro.

Assunto em desacordo — Deve-se cuidar para que o assunto esteja de acordo com a ocasião (p.18).

A cortesia linguística estabelece que, em interações sociais, os assuntos tratados sejam atinentes ao interesse de todos. Se a conversa derivar para um tema restrito ou particular, a tendência é que os ouvintes procurem outros grupos, pois a comunicação tornou-se marginal em relação ao que poderia ser compartilhado.

Com o intuito de manter a integridade da face e manter um bom relacionamento, em terreno amistoso e compartilhado, é de bom alvitre que, na interação social, o assunto tratado não esteja em desacordo com o estabelecido pelo grupo.

Ouvinte — Saber ouvir é uma arte instigante. (p.19)

O silêncio também é uma forma de comunicação. O silêncio tanto pode ser considerado uma suposição de descortesia quanto um gesto de sabedoria como o “saber ficar em silêncio”. Ribeiro (2006) refere-se ao silêncio como a arte estimulante de ouvir e, no caso apontado pela autora, como parte das boas maneiras, esse silêncio pode ser interpretado como uma cooperação linguística, ou seja, arriscar-se a ouvir o que o outro tem a expor. Nos consultórios, os terapeutas trabalham com a escuta e essa “arte” passa a ser uma ferramenta de análise e, muitas vezes, de cura.

Dessa forma entende-se que o silêncio pode ser considerado um elemento constituinte da fala e tão importante para o locutor quanto para o ouvinte. Há muito que se aprender dessa arte se quisermos conviver socialmente de maneira agradável.

Monopolizar a fala — Desgaste também provoca o monopolizador, que fala baixinho com determinada pessoa, fica de costas para o grupo e desabafa seus problemas (p. 19).

A título de exemplo, Ribeiro (2008:19 a 22) menciona as pessoas que monopolizam um grupo — a “descortesia do monopólio da fala” — denominadas pela autora de pessoas chatas por contarem “longas histórias, repletas de vieses, com detalhes desinteressantes” e, continuando, ela menciona os indivíduos que falam baixo, ficam de costas para o grupo, contando seus problemas pessoais.

Neste caso, há uma sequência de ameaças que colocam em risco a interação, com encadeamento “não preferidos” pela maioria e são “atos que ameaçam a face negativa do receptor” (Brown e Levinson, 1987:187).

Para Ribeiro, uma forma cortês seria convidar o locutor a se aproximar de outros convidados e mudar o assunto. Nas regras de boas maneiras, “um dos deveres de um anfitrião é ficar atento ao ritmo das conversas e intervir quando as pessoas começarem a se cansar” (p.19).

Pedro(s) e Maria(s) — Nosso nome, nossa grife (p. 20).

Para Ribeiro, entre tantos nomes iguais ou parecidos, o que faz a diferença absoluta é o histórico de cada pessoa, que se poderia comparar a uma grife. Em uma reunião social, antes de se saber o nome, de um determinado membro, “a pessoa já está sendo conhecida através das características pessoais expressas na aparência, na voz, no modo de falar, nos gestos e no seu jeito de ser” (p.20).

Sua identidade, no entanto, só se afirma completamente quando é tratada pelo nome próprio. O popular ditado “é a pessoa que faz o nome” se confirma, perfeitamente, na presença de dois indivíduos homônimos, com suas diferenças reconhecidas (Ribeiro, 2008).

O nome se configura como uma marca simbólica nos processos de interação e são formas de tratamento que merecem relevância. Normalmente, ao chamar alguém pelo nome, esse receptor não fica indiferente e a conversa assume uma função particular e amistosa. Para Ribeiro (1998:40), “em uma conversa, nomear as pessoas representa um exercício de sedução”.

Esse artifício é muito utilizado nos meios políticos como deferência, ou seja, um sinal de respeito ao poder de cada autoridade presente. Ribeiro (1998:40) menciona, a título de exemplo, o presidente Getúlio Vargas, como “um grande mestre nessa estratégia, própria de grandes líderes, também da esfera empresarial”. A autora sugere que, ao esquecer o nome, use-se uma ação verbal na terceira pessoa.

Ribeiro (2008:20) narra:

Lembro sempre um médico, professor de uma faculdade de Medicina, que insistia com seus alunos para que olhasse na tabuleta de identificação do paciente, junto da cama, antes de chamar um idoso de vovô ou uma parturiente de mãezinha.

— Os pacientes, ao ouvirem seu nome, têm a autoestima fortalecida e aceitam melhor as situações desconfortáveis que enfrentam.

No caso mencionado, trata-se de um processo eficiente, uma vez que estreita os laços médico-paciente. A função simbólica da identidade nas interações verbais aproximam as pessoas e preservam a face positiva.

Para dar suporte ao excerto acima, encontra-se em Kerbrat-Orecchioni (2005b) e em Briz (2007) a teoria dos atos de valorização da face, quais sejam: atos agradadores que robustecem a imagem positiva do outro, reforços de acordo, intervenções colaborativas, elogios e louvores etc. São atos próprios das culturas de aproximação como a nossa.

De acordo com Briz (2007), esta cortesia de valorização parece menos frequente nos homens e nos jovens, embora não haja estudos suficientes para provar esse dado no Brasil. Mas, de um ponto de vista sociolinguístico, no geral, a tendência é que haja uma valorização da imagem do outro. Há mecanismos estratégicos para realçar (intensificar) ou atenuar (minimizar) o agrado. Chamar uma pessoa pelo próprio nome intensifica o agrado, no caso de esquecimento, como abaixo, se houver pessoas por perto, estes correm para tentar salvar a face do esquecido.

Esquecer o nome — esquecer o nome de um conhecido (p. 20).

Na cultura brasileira, esquecer o nome de uma pessoa é um ato embaraçoso e, normalmente, considerado grosseiro. Pior se torna quando o receptor/esquecido lembra o nome do outro. Conhecer a identidade e ter informações biográficas sobre uma pessoa é manter um vínculo social com ela.

Para as regras de cortesia, entende-se que, em caso de lapso de memória, deve-se valer de atenuantes que possam fazer com que o receptor dê pistas indicativas de seu nome. Para Goffman (1980), qualquer interação social é entendida como um lugar de risco, onde os interactantes adotam linhas de conduta, ou seja, atos verbais e não-verbais através dos quais expressam sua visão da situação e, conseqüentemente, a avaliação dos participantes e de si mesmo e o lapso, se detectado pelo receptor se traduz como uma ameaça à face.

Para que uma determinada pessoa empregue suas práticas de salvar a *face*, deve, antes de tudo, estar consciente das interpretações que os outros possam fazer de seus atos. Seguindo essa linha de raciocínio, entende-se que um lapso de memória sobre a identidade de alguém pode ser atenuado, valendo-se da sugestão de Ribeiro (2008): “Pergunte o nome completo, fazendo de conta que esqueceu somente o sobrenome e que o seu desejo é apresentá-lo aos outros membros do grupo. (p. 20)”. Acredita-se ser uma forma de salvar as faces e reparar a ameaça.

Perguntar — Fazer perguntas indiscretas (p. 21).

Com relação às perguntas indiscretas, Ribeiro diz que: “temos o direito de responder às perguntas descabidas com uma resposta evasiva sem sermos indelicados. Mas um sorriso sempre ameniza um ‘não me lembro’ ou ‘ganhei de presente’” (p.21). Seria a *elaboração da face* mencionada por Goffman (1980), ou seja, “ações através das quais uma pessoa é capaz de tornar qualquer coisa que esteja fazendo consistente com a *face*”. Esta elaboração serve para contrabalançar esses incidentes – isto é, “eventos cujas implicações simbólicas efetivas ameaçam a *face*”.

A origem de algo de uso pessoal é questão particular. Um vestido pode ser emprestado, alugado de uma costureira ou loja de grife. Em relação a custos, é a mesma coisa. Citar valores altos ou baixos gera constrangimento. A exemplo de outras perguntas como idade, peso, salário etc.

Apresentações — Apresentar é sempre aproximar (p. 22).

Para Goffman (1980), na interação social, a autoimagem ou face é pautada nos valores da sociedade. Assim, para que uma pessoa seja socialmente aceita, ela deve administrar sua autoapresentação no decorrer da interação.

Brown e Levinson (1987), ao abordarem os cuidados com a preservação da face, motivam um comportamento cortês. Através deste, se reduz o risco de imposição da face indesejável, ou seja, de ser julgado por aquilo que não se deseja aparentar. Os autores postulam que duas habilidades são próprias do falante em sua língua: *a face* — que diz respeito a ser aprovado em um grupo; e *a razão* — que lhe permite escolher os meios adequados para atingir os fins pretendidos.

Um convidado poderá estar um tanto deslocado no grupo, justamente por não ter havido apresentações. Após uma breve conversa em torno de assuntos circunstanciais com aquele que estiver mais próximo, é tempo de ele se apresentar, cabendo ao outro dizer também quem é num diálogo informal (p. 22).

A **apresentação sem interferência de terceiros** acontece muito em viagens. Passageiros sentados lado a lado, depois de conversarem um pouco, acabam se identificando. Neste caso, a pessoa menos importante apresenta-se primeiro: o cavalheiro, à senhora; o jovem, à pessoa mais velha (p. 23).

Ribeiro (2008, p. 24) alerta que: “na relação profissional, o cuidado deve ser maior para um gerente não ser considerado confiado ao falar com um cliente ou com o dono da empresa”. A autora exemplifica com um caso de “um vendedor que trata uma senhora de idade por você”, ou de “um executivo muito amigo do diretor da empresa que o chama pelo primeiro nome numa reunião com a presença de colegas de diferentes postos na escala funcional”. A habilidade para ocultar os pensamentos que expressam falta de respeito ou consideração é vista como condição para o sucesso do relacionamento.

Assim, a falta de cortesia é negativa não só para quem a recebe, mas principalmente para quem a faz, já que a face positiva de uma pessoa educada e amável é ameaçada. “Na dúvida de como tratar uma pessoa profissionalmente mais importante, mais velha ou um cliente, é preferível dar-lhe a senhoria a correr o risco de avançar o sinal com um tratamento que possa ser considerado desrespeitoso” (pp. 24-25).

Formas de tratamento — Qual o tratamento para com as autoridades? (p. 25).

Sabe-se que as formas de tratamento corteses são meios linguísticos dos quais os interlocutores se servem, para estabelecer uma plataforma de relacionamento interpessoal, capaz de assegurar o bom andamento de uma interação verbal. Por meio de seus usos, estabelecem-se contatos e mantém-se o respeito mútuo pelas faces positivas ou negativas de cada um. Na cortesia, elas podem se classificar como formas de intimidade, familiaridade, solidariedade, proximidade, afetividade, informalidade, de distanciamento, hierarquia, formalidade, respeito, poder etc.

Pela forma de tratamento escolhida, pode-se mostrar deferência ou desprezo, distância ou intimidade, ternura ou agressividade, elogiar-se ou injuriar-se, ser sedutor ou impertinente, simpático ou antipático.

Ribeiro (2008:25) destaca que:

Antigamente nos dirigíamos a elas (autoridades) dizendo Vossa Excelência ou Excelência e, ao serem referidos a outra pessoa, usava-se o tratamento Sua Excelência o Presidente da República, Sua Excelência o Governador Fulano de Tal. Esse tratamento protocolar vem sendo simplificado. Ao falar com o Presidente da República ou com um governador, os chamamos de Senhor Presidente, Senhor Governador ou apenas Presidente, Governador, tratando-os por senhor.

Atualmente, conforme descreve Ribeiro (2008), as formas de tratamento usadas para as autoridades sofreram uma redução na cortesia. Sabe-se que toda língua viva precisa se renovar. Faz parte do desenvolvimento humano buscar a novidade cultural, social e linguística. No vocabulário, no léxico, é que essas transformações são mais sentidas e, às vezes, ressentidas. Não é incomum, em conversações familiares e sociais, ouvirem-se discussões acaloradas sobre essa ou aquela palavra que mudou o sentido, ou neologismos emprestados de outros idiomas que ferem ouvidos puristas. Mas, como diz a Professora Elis de Almeida Cardoso (Silva, 2005:178): “A mutabilidade linguística – o aparecimento e o desaparecimento de determinados signos – é inevitável em qualquer língua viva.”

A mesma professora constata que a imprensa é a maior responsável pelas criações lexicais. Na verdade, as mudanças linguísticas correspondem às novas necessidades e ritmo das evoluções na comunicação humana. Porém, o próprio sistema linguístico é contraditório porque também traz consigo uma força de preservação e conservação social.

De acordo com Coseriu (1967:98), a “norma impõe-se ao indivíduo” e limita sua liberdade de expressão já que o sistema linguístico oferece possibilidades, mas não ilimitadas. Cabe, então, a cada falante aplicar o sistema, dentro ou fora da norma. Assim, Vossa Excelência a Presidente da República Sra. Dilma, soaria bastante estranho no Brasil atual, que tem mostrado preferência por chamar nossa Presidente atual de, simplesmente, Presidenta Dilma.

Telefonema — Boas maneiras ao telefone (p. 25).

“No contato telefônico, a voz merece especial cuidado. Falar muito alto fere o ouvido; muito baixo deixa a pessoa do outro lado impaciente, pela dificuldade de entender” (Ribeiro, 2008:25).

Por meio do tom de voz, pode-se despertar simpatia, reforçar ou atenuar a vontade. Os estilos de vozes são responsáveis pelas formas afetivas da linguagem. Na cortesia, “causar a primeira impressão favorável cria perspectivas para um bom relacionamento” (Ribeiro, 2008, p. 25).

“Nos negócios é imperativo”, pois a sua eficácia está condicionada ao tom de voz. “O atendimento telefônico de uma empresa reflete a sua imagem” (Ribeiro, 2008, p. 25). O tom de voz é um elemento essencial e de suma importância, tendo em vista que uma simples mudança de tom pode transformar um enunciado em rude ou insolente.

Por uma questão de cortesia negativa, de proteção das faces dos interlocutores, os enunciados imperativos são geralmente realizados com recurso ou processos linguísticos de atenuação. A maneira como se atende a uma chamada telefônica vai determinar a imagem do atendente e da empresa.

Dizer rapidamente o número, responder com monossílabos, sem empregar as expressões comuns de cortesia — por favor; obrigado(a); Quer deixar recado? — causam má impressão e não estimula um futuro contato (p. 25).

Ribeiro aconselha ensinar às crianças, tão logo tenham condições, as boas maneiras (cortesia) ao atender ao telefone. “O exemplo... ditará o comportamento da família... O mesmo vale aos funcionários, no escritório” (p. 25).

Nesta obra de Celia Ribeiro (2008), no geral, poder-se-ia chegar à conclusão de que a cortesia é um exemplo a ser seguido e as atitudes não podem estar desconectadas dos novos tempos. Quando há cortesia de todos os interactantes, sejam eles profissionais, familiares, amigos ou crianças, cede-se ao “poder” do outro e acata-se a esse suposto poder, porque o que interessa, de acordo com a autora Alexandra Muro (2005), não é que a pessoa sinta, realmente, por meio da cortesia valorizadora e de sua face positiva não ameaçada, poder e prestígio, mas sim que ela os terá na medida em que o interlocutor os reconheça como tal, e os realce no contexto apropriado. Blum Kulka (1992) assinalou que o que, de fato, interessa é a intencionalidade da cortesia que há em todas estas interações e atuações.

4.4 Elementos de cortesia na obra de Fabio Arruda

Na obra *SEMPRE*, às vezes, *NUNCA*, Fabio Arruda traz os costumes conservados através dos tempos e que, para ele, ainda se fazem presentes nos tempos modernos. Os capítulos abrangem situações que vão desde as regras básicas do ato de cumprimentar no cotidiano aos grandes eventos.

Como objeto do estudo adotam-se os capítulos referentes às descrições linguísticas e aos fenômenos de cortesia, nos quais o autor descreve a linguagem cortês/descortês em situações interacionais diversas. Essas regras de “boas maneiras” são discutidas e analisadas a seguir:

Evite: “Muito prazer em conhecê-lo (vê-lo)”

Prefira: “Como vai? Tudo bem?”.

Para despedir-se: “Até breve”, “Até logo” (p. 19).

Nas práticas convencionais de cortesia, as formas de tratamento são rituais. Trata-se de frases de cortesia positiva e propõem a valorização da face (negativa e positiva), por meio da realização de atos de cumprimentos e despedidas.

No exemplo acima, não há conversação, mas o caráter formal e preventivo de preservação das faces desses atos se mantém.

Apresentação — Nas apresentações sempre o menos importante se apresenta ou é apresentado para o mais importante, ou seja, um senhor para uma senhora; o mais moço para mais velho etc. levando-se em consideração: idade; sexo; posição social; posição política; e, hierarquia (p. 19).

Da mesma forma que as outras autoras, Fabio Arruda destaca as normas de apresentação que obedecem a uma secular tradição hierárquica. Cabe lembrar que, nos tempos atuais, não são mais empregados os superlativos: digníssimo e ilustríssimo e as formas de tratamento mencionadas pelo autor se restringem aos cerimoniais.

Assim como os títulos que, em alguns casos, confundem-se com formas de tratamento, a exemplo do título acadêmico de “Doutor(a)”. Por essa razão, não

devem ser usados indiscriminadamente. Seu emprego deve restringir-se apenas a comunicações dirigidas a pessoas que tenham tal grau por terem concluído curso de pós-graduação universitária (nível doutorado). Nos demais casos, o tratamento “Senhor” confere a desejada formalidade às comunicações.

O tratamento “senhor” é empregado quando não há intimidade, em situações formais da sociedade ou quando se quer marcar a distância entre os falantes. Neste caso a autoridade, o respeito e a cortesia que eram inerentes ao termo não são usados, associando-se à distância de idade, grupo, hierarquia ou classe social.

“Vocês já se conhecem, não?” — é uma forma de apresentar as pessoas, mas, na dúvida, não use. A resposta pode ser negativa. (p.19)

O ato de apresentar a si mesmo é uma tentativa de afetividade e aproximação, conforme já discutido anteriormente, alarga e enriquece as relações sociais do locutor. Porém, não deixa de ser uma ameaça às faces de ambos, além de correr o risco de ser recusado. Ao identificar-se, o locutor expõe e diminui seu território individual.

No caso de uma apresentação por terceiros, como no exemplo acima, se o interlocutor não se lembrar, de fato, e responder: “Não, nunca fomos apresentados”, haverá ameaça à face positiva. Pior, ainda, se um deles lembrar que já foram, sim, em determinada ocasião, apresentados, aí haverá a necessidade de uma reparação.

Nas reuniões sociais, Fabio Arruda (2003:20) sugere que as mulheres não se levantem para receber cumprimento. Porém, como expressão de respeito, são elencados atos de cortesia com relação à idade.

Idade — É gentil levantar-se para cumprimentar alguém que já viveu muito mais que você ou para alguém que está carregando uma nova vida. Portanto, mesmo que você seja do sexo feminino levante-se para uma senhora idosa ou para uma gestante. (p.19)

“Homens se levantam sempre. Mesmo que seja para cumprimentar outro homem. Sempre faça a apresentação com nome e sobrenome. Pode parecer esnobe, mas não é. Vale como uma referência importante.” (p. 19).

De acordo com o autor, não se cumprimenta com contato físico à mesa (beijos, abraços ou apertos de mão). O melhor e mais simples é acenar com a cabeça, e a saudação é geral. No Brasil, existe o hábito de se dar dois beijos, nos Estados Unidos, por exemplo, o hábito de beijar como cumprimento ainda é novidade e, na Europa, um beijo é o correto (Arruda, 2003, p. 21). Porém, sabemos que na Espanha são dois beijos e na França e Inglaterra, nenhum. Nesses dois últimos países, um aperto de mão ou um aceno com a cabeça é mais que suficiente.

Fabio Arruda (anexo 4) acredita que a etiqueta existe para “facilitar o relacionamento entre as pessoas. Estes códigos aproximam e tornam muito mais profícuos e agradáveis o conviver entre todos. Em especial os que prezam as relações humanas.” De fato, este depoimento nos leva de volta às máximas de Grice (1975) e Leech (1983), já detalhadas nos capítulos anteriores.

Os próximos excertos comentam sobre a linguagem escrita na correspondência que utiliza cartas e e-mails, bem como na papelaria pessoal que utiliza cartões pessoais e profissionais (Arruda, 2003, pp 23 a 27).

Escrita - Sempre faça um rascunho de cartas e bilhetes. Rasuras, correções ou adendos em desordem, jamais.

Sempre releia o que escreveu com cuidado, pois o que está escrito fica para sempre. *Scripta Manent*. [...] A palavra escrita é um documento eterno. (p.23)

No Princípio de Cooperação (Grice, 1975), aquele que pretende se comunicar deve ser o mais claro, objetivo e verdadeiro possível. A comunicação escrita é mais perene, portanto mais suscetível e carente de clareza e objetividade.

Cartas pessoais – escreva sempre à mão.

Cartas profissionais – mesmo que digitada, assine à mão.

Se errou, faça outra: não rasure. (p.24)

Quanto à forma e conteúdo, o autor não transige nem contemporiza, a face positiva estará sendo ameaçada em inúmeros casos, como nos abaixo escolhidos:

Faça a saudação de acordo com a intimidade (querido, amado etc.) existente, à esquerda.

Pense um pouco antes de começar e recapitule as novidades e acontecimentos que quer contar.

Para uma carta formal, direcione o assunto.

Ao começar, dirija-se a quem você está escrevendo. Utilizar ‘você’ é muito mais simpático do que ‘eu’. [...]

Ao terminar, vale a regra do início: a intimidade dá o tom à despedida, abaixo e à direita. [...]

Muita atenção à gramática e grafia correta. (Arruda, 2003:24 a 26)

Nesta visão, a gramática é, sobretudo, um fenômeno social. Aqui, a linguagem é avaliada e confrontada pela sintaxe e semântica na língua de maneira abstrata (Chomsky, 1975), como se, mentalmente, o autor da correspondência representasse o conhecimento de um falante nativo. Como a língua é, normalmente, empregada em contextos sociais, ou seja, em hábitos comportamentais compartilhados por uma comunidade, este conselho do autor, e da análise da linguagem, parte do pressuposto de que todos os falantes nativos da língua são homogêneos em como processar e perceber a língua.

Viajando de avião – Respostas curtas e objetivas são um sinal claro de que a pessoa não quer bater papo. (p.139)

Os marcadores conversacionais, na área da Análise da Conversação (AC), dão subsídios fundamentais nos processos de interações conversacionais porque são marcas linguísticas polifuncionais e podem exercer desde características meramente conectivas (funções sintáticas) até metadiscursivas (funções comunicativas). Uma recomendação e indicação como esta, acima, tem função metadiscursiva porque infere que um “sim” ou “não” (respostas curtas) quer dizer muito mais do que simplesmente parece.

Ainda, quanto às perguntas e respostas, tem-se afirmado, repetidamente, que a cortesia se realiza, também, por meio da prosódia, aliás, objeto de estudo de mestrado desta pesquisadora (Appa, 2005) nas entrevistas de *telemarketing*. A entonação é fundamental na cortesia. A maioria dos estudos sobre prosódia, na cortesia, afirma que esta é percebida pelo comportamento acendente das perguntas, pelo contorno final da questão, que sugere uma melodia em certo ponto da interação, pode evitar um imperativo agressivo e despertar sentimentos apelativos e sedutores. Uma entonação “curta e objetiva”, conforme o autor cita, é exatamente o oposto disso.

Crianças – Cultive nas crianças o hábito de agradecer pelos presentes recebidos, mesmo que não tenham adorado. O hábito de agradecer por escrito, se cultivado, será muito útil no futuro.

Cumprimentar os demais sempre que chegar ou sair de uma sala é um exercício fundamental para crianças. (p.148)

Fato digno de nota é a preocupação que todos os autores pesquisados têm quanto à etiqueta e hábitos dirigidos às crianças. Como afirma Bechara (2005), a linguagem é herdada primeiramente dos pais e responsáveis. Além disso, quando ocorre transgressão à etiqueta, não apenas a face positiva da criança é ameaçada, mas também a dos pais, cuja sombra acoberta e resguarda os infantes.

Conforme Muro (2005:213), em relação às crianças, muitas vezes a cortesia é reduzida à expressão de certas formas específicas (Como é que se fala? Por favor. Obrigado etc.), e alguns teóricos consideram esse tipo de cortesia linguística como fala premodelada (*prepatterned speech*), opondo-se à versão funcionalista, mas a cortesia transcende essas fórmulas porque faz parte do sistema que nos torna pessoas, seres sociais, e nos concede liberdade na sociedade.

O livro de Fabio Arruda trata muito mais sobre o comportamento em sociedade e esse não está inserido no contexto desta análise, conforme mencionado no início da pesquisa. Outros atos da fala destacados por Fabio Arruda já foram discutidos anteriormente por se tratarem de formas corteses idênticas aos demais manuais. Mas, poderíamos aqui, mencionar, ainda que minimamente, a teoria do discurso de Barros (2001), haja vista que a autora sustenta que, em linguagem, os usos passam a ser *naturalmente* bons e belos, dissimulando as relações de classe ou de instrução. A autora reconhece a existência de uma só norma, por exemplo, que é mais rígida para a língua escrita que a oral, afirma que os falantes cultos têm consciência da existência de uma norma explícita de fala que estabelece o bom e o mau, o belo e o feio e também o papel dos diferentes registros que utilizam o espaço aceitável e possível da variação (p. 34). Da mesma forma, há uma consciência de norma social que distingue o apropriado do inapropriado, o moral do imoral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final desta pesquisa, não se dá por esgotada a discussão sobre interação e cortesia nos manuais de etiqueta, porque há muito que se estudar sobre o tema em questão. Porém, pode-se constatar que a etiqueta é um preceito que consiste de princípios explícitos, muitas vezes rígidos, no que se refere ao comportamento e linguajar e apresenta uma ideologia inseparável das funções e papéis sociais formais.

O conjunto de regras que forma a etiqueta é utilizado quando o falante conhece parcial ou inteiramente a comunidade em que vive e as outras culturas às quais quer se adaptar; é colocado em ação quando o indivíduo respeita os outros interactantes e, com tato tenta atingir, como falante, um efeito particular no ouvinte, mantendo-se dentro do perímetro normativo da etiqueta.

Outro ângulo pelo qual se pode abordar os manuais de etiqueta é o viés econômico. A cortesia e a etiqueta podem ser vistas como meios simbólicos constituídos socialmente, ambas são baseadas em valores sociais mensuráveis, derivados da noção da ordem e identidade sociais. Os autores dos manuais de etiqueta são unânimes em dizer que, ao seguir as regras de etiqueta, o indivíduo terá mais sucesso profissional e pessoal.

Tais noções determinam os direitos e deveres associados aos relacionamentos sociais, os quais por sua vez determinam o comportamento apropriado. O sistema de cortesia tem um poder próprio (exatamente como o dinheiro), é um meio social historicamente constituído, age independentemente da escolha e vontade da pessoa, traz motivação e estruturação do comportamento individual e social. São por demais complexos, cortesia, etiqueta e dinheiro, ninguém tem total domínio sobre eles. Os direitos e deveres dos interactantes em uma comunicação formal social não são distribuídos de forma igualitária, mas podem, até certo ponto, ser negociados.

É importante distinguir entre o que a sociedade pensa sobre cortesia e etiqueta, e os conceitos científicos já estudados e analisados por tantos sociolinguistas sobre as teorias da interação e cortesia linguísticas. Para os estudiosos, existe um padrão socialmente aceito de comportamento que depende da competência do falante em relação ao ouvinte ou a um terceiro indivíduo. Este modelo, exemplo ou

padrão, não é intrínseco ao ser humano, não nasce com ele, precisa ser aprendido com o outro e arquitetado, levando-se em consideração diferentes terceiros, aqueles com os quais entramos em contato durante nossa vida, as muitas vozes que ouvimos no decorrer dela.

Com esse conjunto de experiências, aplicamos, ou tentamos aplicar, o arquétipo social esperado e desejado. Assim é que nascem e são reproduzidas as normas sociais, a partir do desejo da face positiva, da manutenção do contrato relacional, da necessidade de fazer girar a roda econômica, da evolução da tecnologia que faz surgir novas regras de cortesia e etiqueta. Não enxergamos as normas de etiqueta como um círculo sem fim, mas como uma espiral que cresce para abranger cada vez mais situações e circunstâncias que antes não existiam. A etiqueta e a cortesia mesclam-se, são universais e, ao mesmo tempo, temporais, culturalmente e historicamente variáveis.

Não acreditamos, a partir da leitura do *corpus* desta tese, que as regras de etiqueta e a cortesia aconteçam somente quando há ameaça às faces. Os autores dos manuais veem a cortesia e o agir de maneira adequada como um comportamento constante, cujo objetivo maior é a interação e adequação, em todo o tempo. Se considerarmos a cortesia como estratégia, reconheceremos que os interactantes podem conseguir seus objetivos interativos por meio da cortesia e do cumprimento às regras de etiqueta. A abordagem procurou extrair ensinamentos e verificar o que há de mais definitivo e o que há de transitório na etiqueta.

A maioria dos trabalhos teóricos define a cortesia em termos de convenções sociais; os manuais de etiqueta são convenções sociais, portanto, uma está ligada a outra indelevelmente. Além de prevenir conflitos, vemos a etiqueta também envolvida na criação e manutenção das boas relações interativas.

Parece-nos que ficou claro que os pontos principais discutidos nos manuais de etiqueta são normativos e visam à produção do “bom” comportamento social, tendo a cortesia como característica cotidiana da linguagem. A normatividade da teoria da cortesia e da ameaça às faces tem inclinação em direção ao nível social da análise, a Sociolinguística está tão presente nos manuais de etiqueta quanto nas teorias científicas.

Outras marcas e tendências principais no conceito geral de cortesia parecem ser aquelas que analisam a cortesia como estratégia para que se evitem conflitos, conforme Kasper (1990). O ponto de vista de que a cortesia pode evitar situações embaraçosas ou de conflito é corroborado em todos os manuais de etiqueta analisados.

No geral, direcionam-se as normas para ocasionar uma avaliação positiva do comportamento em vez de negativo. A noção de cortesia como norma diretiva de produção comportamental pode lidar com a cortesia melhor que com a descortesia. Por ser esta última assimilada em termos negativos, como falta ou violação das diretrizes sociais, as conclusões da pesquisa teórica perdem em quantidade e controle na descortesia. Deste modo, isto representa um caso em que a ciência imita as noções de bom senso e não o contrário.

Existe uma imagem, dentro dos manuais de etiqueta analisados, de cultura implícita como se houvesse um consenso, um “ideal” a ser seguido. Pensamos que esta consonância mostra-se como um “ideal” porque, embora as diferentes culturas possuam diferentes qualificações no sistema de cortesia, todas se esforçam em viver sob um determinado padrão comum de comportamento. A circunstância ideal seria quando cada interactante tivesse total competência no sistema de etiqueta daquela cultura e local.

A inadequação e incompetência linguísticas, bem como a descortesia, são fatores de perturbação, porque levam a conflitos e quebras de comunicação. Se a cortesia é funcional, uma interação afável, equilibrada, sem conflito, conduz à ideia de que a cortesia é, de fato, um fator na manutenção da estabilidade social. A cortesia é vista como uma força regulatória social, orientada ao estabelecimento e manutenção da ordem social, desta maneira a competência, em questões de cortesia, leva a uma estabilização da ordem social.

Quando falamos em ordem social, podemos correr o risco de sermos criticados por aqueles que preferem o individualismo ao comunitário. Ora, não podemos acreditar que um mundo social melhor para todos seja desprovido da individualidade humana, da criatividade própria do ser humano e de sua historicidade, porque foi nesta dinâmica que se deu a evolução humana, desde a Idade da Pedra até os tempos Pós-Modernos; tornou possível mudar valores desconectados da realidade,

possibilitaram as revoluções que tornaram homens e mulheres, pobres e ricos, cidadãos iguais e com o mesmo valor perante as leis.

Não se trata de um ponto de vista extremo no qual a realidade social é reinventada a toda hora, com novos formatos. Gera, no entanto, uma visão na qual a sociedade recria-se por meio da interação individual do dia a dia. É preciso levar em consideração todo seu contexto histórico, em um relacionamento de duas ou mais mãos, dinâmico, entre a cultura e o indivíduo.

A cultura é o macro-resultado da interação dos seres humanos ao longo das eras. Pensamos que os manuais de etiqueta e de comportamento tentam definir e mostrar esta abordagem como se fosse um mecanismo ainda em construção, sempre em evolução e aberto a mudanças.

As questões e reflexões levantadas na presente análise são escolhas teóricas relacionadas entre si, fortemente dependentes umas das outras. As posições em particular de qualquer dos autores dos manuais de etiqueta analisados, quase automaticamente implica na posição específica das teorias estudadas. Combinam-se e compõem uma textura bem entremeada, são figuras coerentes, constituídas pelas funções da etiqueta (ação) e da cortesia (teoria).

As teorias sobre cortesia, ameaça às faces, trabalhos e desejos da face, deveriam ser também enxergadas como um processo em construção, com as análises especialmente representativas da realidade. Se dividíssemos a população em cortes e descortes, o ato de divisão seria primário com relação à realidade social que o criou, e deveria ser estudado em termos do que tal divisão significa para a pessoa que a realiza, e para o funcionamento humano em geral.

O contexto tecnológico, efervescentemente rápido em que vivemos, transforma e acelera a vida, traz, continuamente, novidades que modificam hábitos e valorizam a competitividade. A pergunta que todos se fazem é: como se comportar nestes tempos *high-tech*, sem perder o lado humano que nos diferencia como cidadãos interagentes?

Outras perguntas para reflexão surgem: será que a Internet e o celular despertaram “más maneiras” (em oposição às boas). Um e-mail sem pontuação, curto e sintético, é melhor que uma carta ou bilhete de agradecimento, escrito em papel elegante e até perfumado? Ainda é preferível uma tranquila conversa domiciliar, por

telefone, ao barulho de fundo de uma chamada de celular, feita no trânsito, escondendo-se do guarda? Será que a pós-modernidade não permite mais a “excentricidade” da tranquilidade e privacidade?

Neste trabalho, procuramos estudar e analisar as teorias sobre interação e cortesia linguísticas *vis-à-vis* os manuais de etiqueta que circulam em nossa sociedade urbana tão necessitada de pausas generosas e gentis dentro do ritmo acelerado que se tem mostrado profícuo em novos valores globalizados e tecnológicos, os quais alteraram e acentuaram comportamentos antes jamais identificados.

A ordem da interação difere de outros tipos de ordem social, exatamente por ser ensinada, aprendida e apreendida. Não é algo natural e espontâneo, a sociedade obriga a criança a ser sociável e conviver entre outros seres humanos. Essa obrigatoriedade não traz um julgamento de valor intrínseco, não está certa, nem errada, não há julgamento; ela, simplesmente, é fundamental para a sobrevivência e convivência em sociedade.

A teoria da cortesia linguística de Brown & Levinson (1987), complementada por tantos outros estudiosos do tema ao longo das últimas décadas, pode servir como base para nossas conclusões de que, sem este componente básico de convivência social e pública, a cortesia, não há possibilidade de integração e interação. Ou o sujeito se adequa às normas do trato cortês ou não participa do grupo no qual ela é demandada. Há estudos que mostram que, entre presidiários, por exemplo, há regras de comportamento e cortesia mínima que devem ser observadas para que haja aceitação e participação no grupo. Não poderíamos chamá-las de regras de etiqueta, mas, sem dúvida, dariam, também, um manual interessante de comportamento, às avessas talvez, já que acreditam, por exemplo, que só se deve roubar os que não são da própria comunidade etc., diríamos que se tratam de regras bastante rígidas de inclusão, cortesias, nem que apenas para com o próprio grupo.

Cada cultura é produtora de sua própria etiqueta e de seus manuais. Há alguns conceitos básicos e universais, como escreveu o antigo sábio Salomão: “A resposta branda desvia o furor, mas a palavra dura suscita a ira” (Provérbios de Salomão 15.1). Talvez essa tenha sido uma das primeiras regras de cortesia linguística e de etiqueta interacional. Falar com delicadeza, quando o esperado é a resposta dura, motivada pela ira.

Existe um padrão ritual de comportamento social no discurso da etiqueta. Qual é ele? O contexto é o senhor absoluto, deve imperar na escolha do linguajar, das roupas, das atitudes e modos. Aí reina a verdadeira elegância, na adequação à situação. O Professor Briz, da Universidade de Valencia, na Espanha, em uma das vezes que esteve na Universidade de São Paulo, em 2011, ministrando palestras, afirmou que: “[...] a cortesia linguística é basicamente acercamento, ou proximidade, ao outro. Aproximo-me do outro com fins cortesês, ou me acerco do outro cortesemente, como estratégia para conseguir um fim diferente do ser cortês.” Assim, sendo a cortesia basicamente acercamento ou proximidade, ela é somente um dos inúmeros fenômenos sociais que desempenham um papel importante nos relacionamentos com terceiros, colabora ativamente para a (re)criação da cultura e da sociedade.

Para finalizar, gostaria de citar o Prof. Dr. Sérgio de Gouvêa Franco, quando de sua participação na banca desta tese: “Falamos, agimos, pensamos de acordo com a expectativa e de acordo com a realidade do impacto que provocamos no outro. O receptor determina em grande medida a mensagem. Correta, portanto, a eleição do tema da interação, da troca e da determinação cortês nas relações sociais. Sociedade dos espelhos e do espetáculo!”

A cortesia nos arma e nos protege porque o ambiente em que vivemos é caracterizado pela disputa de espaço e poder. A cortesia, de acordo com o mesmo arquir, Dr. Sérgio Franco, “limita o narcisismo nas trocas pessoais”, na medida em que enxergo o outro como, ao menos, tão importante quanto eu. Não se trata somente de elegância, amabilidade e meiguice, mas de uma forma escolhida de viver pela sabedoria ou bom senso, pela opção e preferência na redução metódica do conflito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUIAR, A. E. de. *A interação face a face: a preservação e ameaça às faces e a estratégias de polidez em entrevistas da Revista Playboy*. Artigo. Espírito Santo, UFES, 2009.
- ALI, M. S.. *Dificuldades da língua portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1930.
- AMOSSY, R. *Images de soi dans le discours – La constuction de l’ethos*. Lausanne : Delachaux et Niestlé, 1999.
- ANDRADE, M. L. C. V. O.; AQUINO, Z. G. de O.; FÁVERO, L. L. *Estratégias de construção do texto falado: a correção*. In: KATO, M. A. Gramática do Português Falado – vol. V: Convergências. São Paulo: FAPESP/Ed da UNICAMP, 1996, pp.355-364.
- APPA, R.C. *Polidez Linguística nas Conversações de Telemarketing*. Dissertação de Mestrado. São Paulo: FFLCH/USP, 2005.
- BARROS, D.L.P. de. *Teoria do Discurso. Fundamentos semióticos*. São Paulo: Humanitas, 2001.
- BASIL, B B. *Class, codes and control*. London: Routledge and K. Paul, 1971/1990.
- BECHARA, E. *Ninguém fala como livro*. Revista Educação, ed. 112, agosto. São Paulo, 2005.
- BELTZER, E. G. *Estratégias de acuerdo/desacuerdo en la conversación en el aula*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral, 1996.
- BENTES, A. C. & LEITE, M. Q.(Org.) *Linguística de texto e Análise da Conversação: panorama das pesquisas no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2010.
- BLUM-KULKA, S. *Indirectness and politeness in requests: same or different?* Journal of Pragmatics 11: 131-146, 1987.
- BLUM-KULKA, S. *The metapragmatics of politeness in Israeli society*. In: Richard Watts, S.Ide, K.Ehlich (eds). *Politeness in language: studies in its history, theory and practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 1992.
- BRAVO, D. *?Imagen positiva vs. Imagen negativa?: pragmática social y componentes del face*. *Oralia* 2. Madrid: Arco/Libros,1999, p. 155-184.

- BRAVO, D. y BRIZ, A. *Pragmática sociocultural: análisis del discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 2004.
- BROWN, P. & LEVINSON, S.C. *Universals in language use: politeness phenomena*. In: GOODY, E. (Org.). *Questions and Politeness: strategies in social interaction*. Cambridge: C.U.P. (Cambridge University Press), p. 56-289, 1978.
- BROWN, P. & LEVINSON, S.C. *Politeness: some universals of language use*. Cambridge: C.U.P. (Cambridge University Press), 1987.
- BRIZ y otros. *Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial*. *Oralia* 6. Madrid: Arco/Libros, 2003, p. 7-61.
- BRIZ, A. *Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación*. Barcelona: Ariel, 2004
- BRIZ, A. *Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América*. In: *Revista Lingüística Española Actual*. XXIX, 2007, p. 5-44
- BRIZ, A. y PONS, S. *Unidades, marcadores discursivos y posición*. In: LOUREDA, O. y ACÍN, E. (coords.). *La investigación sobre marcadores del discurso en español, hoy*. Madrid: Arco/Libros, 2010.
- BURKE, R. *Representation, Storage and Retrieval of Tutorial Stories in a Social Simulation*. London: Northwestern University, 1993.
- CÂNDIDO, A.. *Texto de Intervenção: seleção, apresentações e notas de Vinícius Dantas*. São Paulo: Duas Cidades; Ed. 34, 2002.
- CASTILHO, A. T. de; CASTILHO, C. M. de. *Advérbios Modalizadores*. In: ILARI, Rodolfo (Org.). *Gramática do Português Falado*, vol II. Campinas: UNICAMP, 1992, pp 213-260.
- CASTRO, C.. *Etiqueta: um guia prático e atual para as boas maneiras*. 3.ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.
- CEPEDA, G.; POBLETE, M. T.. *Cortesía verbal y modalidad: los marcadores discursivos*. Santiago, Chile: Signos, 2006, p. 357-377.
- CERVONI, J. *As modalidades*. In: *A enunciação*. Trad.: L.Garcia dos Santos. São Paulo: Ática, 1989, p.53-83.

- CHOMSKY, N.. *Reflections on Language*. New York: Pantheon Books, 1975.
- CINTRA, L.F.L. *Estudos de Dialectologia Portuguesa*. 2.^a ed. Lisboa: Livraria Sá da Costa Editora. 1995.
- COSERIU, E. *Teoría del lenguaje y lingüística general*. Madri: Gredos, 1967.
- CUNHA, C. e CINTRA, L. *Nova Gramática do Português Contemporâneo*. 12.^a ed. Lisboa: Edições João Sá da Costa. 1996.
- DASCAL, M. *A relevância do mal-entendido*. In: Cadernos de Estudos Linguísticos. Campinas: IEL, n.11, p.199-217, 1986.
- DUBOIS, S.; HORVATH, B.. *Let's think about date. Interdental fricatives in Cajun English: Language Variation and Change*. New York: Columbia, 1998, pp 245-61.
- EBLE, C. *Slang and Sociability*. Noth Carolina: University of North Carolina Press, 1996.
- EELLEN, G. *A critique of politeness theories*. Manchester: St. Jerome Publishing, 2001,
- ELIAS, N. *O Processo Civilizador: Uma História dos costumes*. Vol 1. Tradução: Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1994.
- FOURNIER, J-L. *Je vais t'apprendre la politesse, p'tit con*. Paris: Editions Payot-Paris, 1998.
- FRASER, B. ; NOLEN, W. *The association of deference with linguistic form*. In : HAVERKATE, H. *La cortesía verbal, estudio pragmlingüístico*. Madrid: Gredos, 1981 e 1994.
- FRASER, B. *Perspectives on politeness*. Journal of Pragmatics 14(2): 219-236, 1990.
- GARFINKEL, H. *Ethnomethodological Studies of Work*. London: Routledge & Kegan Paul, 1986.
- GOFFMAN, E. *Interaction Ritual: essays on face-to-face behavior*. Nova York: Garden City, 1967.
- GOFFMAN, E. *Ritual de la interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo, 1970.
- GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 1985.

- GONÇALVES, J.L.V.R. *Desenvolvimentos da pragmática e a teoria da relevância aplicada à tradução*. In: Revista Linguagem em (Dis)curso, vol. 5, n. esp., 2005.
- GRICE, P. *Logic and conversation*. In: MARTINICH, A. P. (Ed.). *The philosophy of language*. Oxford: Oxford University Press, 1975.
- GRICE, H. Paul. *Lógica e conversação*. In: DASCAL, Marcelo (org.). *Pragmática – problemas, críticas, perspectivas da linguística – bibliografia*. Campinas: edição do autor, 1982.
- GRICE, H.P. *Presuposición y implicatura conversacional*. In: *Textos clásicos de pragmática*. Madrid: Arco Libros, S.L. p.105-124. 1998.
- GRICE, H.P. *Logic and Conversation*. In: COLE, P. & MORGAN, J. *Syntax and Semantics*. New York: Academic Press, v.3. *Speech acts*, 1999.
- GU, Y. *Politeness phenomena in modern Chinese*. In: *Journal of Pragmatics* 14., 1990, pp. 237-257.
- GUMPERZ, J. J. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.
- GUMPERZ, J. J. and COOK-GUMPERZ, J. *Studying language, culture, and society: Sociolinguistics or linguistic anthropology*. In: *Journal of Sociolinguistics*, v. 12, Issue 4, Sep., 2008, pp.401-564,.
- HAVERKATE, H. *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos, 1994.
- HODSON, T. C. *The Origins of British Socio-linguistics* by John E. Joseph *Sociolinguistics Symposium* 15, Newcastle-upon-Tyne, April, 2004.
- IDE, S. *Sex difference and politeness in Japanese*. *International Journal of the Sociology of Language* 58: 25-36, 1986.
- IDE, S. *Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic politeness*. *Multilingua* 8/2-3:223-248, 1989.
- IDE, S. *Preface: the search for integrated universals of linguistics politeness*. *Multilingua* 12/1:7-11, 1993.
- JESPERSEN, O. *Growth and Structure of the English Language*. Copenhagen: Teubner, 1926.

- KASPER, G. *Linguistic politeness*. In: Journal of Pragmatics. Honolulu: University of Hawaii at Manoa. 1990, p. 193-218.
- KELLY, J.; LOCAL, J. and WELLS, W. *Towards a phonology of conversation: turn-taking in urban Tyneside speech*. Journal of Linguistics, 22, 2, pp. 411-437, 1986.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Les interactions verbales*. Paris: Armand Colin, 1990
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin, 2005a.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Análise da Conversação: Princípios e Métodos*. Ed. Parábola, 2005b.
- KOCH, I. G. V.; BENTES, A. C.; CAVALCANTE, M. M. *Intertextualidade: diálogos possíveis*. São Paulo: Cortez, 2008.
- LABOV, W. *Sociolinguistics: an interview with William Labov*. Revista de Estudos da Linguagem. Revel, Vol. 5, n. 9, agosto 2007.
- LAKOFF, R. *The logic of politeness; or, minding your P's and Q's*. Chicago: Chicago Linguistics Society, 1973
- LAKOFF, R. *Language and Woman's Place*. Chicago: Chicago Linguistic Society, 1975.
- LAKOFF, R. ; SCHERR, R. *Face values, the politics of beauty*. Boston: Routledge & Kegan Paul, 1984.
- LAKOFF, R. T. *Talking power: the politics of language in our lives*. Glasglow: Harper Collins, 1990.
- LAKOFF, R. T. *La lógica de la cortesía, o acuérdate de dar las gracias*. In: JULIO, M.T.; MUÑOZ, R. *Textos clásicos de pragmática*. Madrid: Arco/Libros, 1998, pp. 259-278.
- LAKOFF, R.; BUCHOLTZ, M. *Language and Woman's Place: text and commentaries*. New York: Oxford University Press, 2004.
- LEECH, G.N. *Principles of pragmatics*. New York: Longman, 1983.
- LEVINSON, S. C. *Pragmatics*. Cambridge University Press, 1983, pp 284–370.
- LIBÂNIO, J. B. *A arte de formar-se*. São Paulo: Loyola, 2002.

- LICHTHEIM, M. *Moral Values in Ancient Egypt*. Fribourg : Presses Universitaires, 1997.
- MANSKI, C. F. *Economic Analysis of Social Interactions*. Journal of Economic, Perspectives Press, 14: 115–36, 2000.
- MARCUSCHI, L. A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 2003.
- MARCUSCHI, L. A. *Elementos para estudos linguísticos*. Recife: Univ. Fed. de Pernambuco, 1980.
- MEIRELES, S.M. *Estratégias para manutenção de uma boa interação linguística*. São Paulo: Humanitas FFLCH/USP, 1999.
- MORICI, A. C. *Os sentidos construídos para o filho único na narrativa das famílias contemporâneas de classe média e média-alta em Belo Horizonte*. Dissertação Mestrado, PUC/MG. Belo Horizonte: 2007.
- MURO, A. A. *Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes, 2005
- PAVIANI, J. *Ensinar: deixar aprender*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003.
- PORTER, J., WETHERELL, M. *Discourse and Social Psychology*. London: SAGE Publications Ltd., 1987, 256p.
- PRETI, D. *Estudos de língua falada: variações e confrontos*. São Paulo: Humanitas, 2006.
- PRETI, D. *Cortesia Verbal*. São Paulo: Humanitas (Projetos paralelos – NURC/SP; v.9), 2008. p.58
- REINO UNIDO. The State of Queensland Department of Education and Training, Library Services, 2011.
- RIBEIRO, B. T. ; GARCEZ, P. M. (org.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002.
- RODRÍGUEZ, C.F; LARA, E.R.A. . Manifestaciones textuales de la descortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos. Sevilla: Universidad de Sevilla, 2006.

(Des)cortesia, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, 2008.

- ROSA, M. M. *Marcadores de atenuação*. São Paulo: Contexto, 1992.
- SACKS, H. SCHEGLOFF, E. A. and JEFFERSON, G. *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*. London: Language 50: 696-735, 1974.
- SCHEGLOFF, E. A. *Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis* – v.1. New York: Cambridge University Press, 2007.
- SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 22ª edição, São Paulo: Cortez, 2002.
- SILVA, J. da; SILVA, V. L. T. da. *Introdução ao Pragmatismo Linguístico*. Disponível em: <www.filologia.org.br/soletras/1/07.htm>. Acesso em: junho de 2008.
- SILVA, L. A.. *Interação no discurso de sala de aula* (Projeto NURC). Tese de Doutorado. São Paulo : FFLCH/USP, 1997.
- SILVA, L.A. (Org.). *A língua que falamos: português: história, variação e discurso*. São Paulo: Globo, 2005.
- SOUZA, M. A. <http://www.webartigos.com/articles/13525/1/Etiqueta-Social/pagina1.html>, 2009. <acesso em: 10/08/2011>>
- STONE, M.E. *Apocrypha, Pseudepigrapha and Armenian Syudies: collected papers*. Washington: Lybrary of Congress, 1938.
- TANNEN, D. *Language and culture*. In: R.W. Fasold and J. Connor Linton (eds.) *An Introduction to Language and Linguistics*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.
- TEYSSIER, P. *História da língua portuguesa*. 6.ª ed. Lisboa: Livraria Sá da Costa Editora. 1994.
- TRAVERSO, V. *L'analyse des conversations*. Paris: Éditions Nathan, 1999.
- URBANO, H. *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo*. São Paulo: T.A.Queiroz, 1990.
- WAITE, J. C. N. A. *Mal-entendidos sobre o mal-entendido: interpretações divergentes nas interações entre brasileiros e franceses*. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008.
- WARDHAUGH, R. *An Introduction to Sociolinguistics*. New York: Wiley-Blackwell, 2006.

WERKHOFER, K. T. *Traditional and modern views: the social constitution and the power of politeness*. In: Richard J. Watts, Sachiko Ide & Konrad Ehlich (eds.) *Politeness in Language: Studies in its history, theory and practice*. 1992. pp. 155–199.

XAVIER, R. C. *Português no direito: linguagem forense*. 2. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Forense, 1982.

FONTES

ARRUDA, Fabio. *Sempre, às vezes, nunca: etiqueta e comportamento*. 8ª ed. São Paulo: Arx, 2006.

CARVALHO, Marcelino. *Guia de Boas Maneiras*. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1962.

MATARAZZO, Claudia. *Marcelino por Claudia: o guia de boas maneiras de Marcelino de Carvalho interpretado por Claudia Matarazzo*. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2006.

RIBEIRO, Celia. *Etiqueta século XXI: um guia prático de boas maneiras para os novos tempos*. 3ª ed. Porto Alegre: L&PM, 2008.

ANEXOS

ANEXO 1

PERGUNTAS GERAIS AOS AUTORES PESQUISADOS

- 1- Você acredita que a etiqueta existe para.....
- 2- Qual o grau de importância que você daria à cortesia na linguagem em nosso mundo pós-moderno?
- 3- Como a tecnologia está interferindo ou transgredindo as boas maneiras da etiqueta, em sua opinião?

ANEXO 2

REFLEXÕES ACERCA DAS PERGUNTAS GERAIS – CLAUDIA MATARAZZO ETI-QUÊ?!

A Etiqueta moderna, adaptada ao século XXI, nada tem de parecida com a antiga etiqueta, de regras rígidas de comportamento. Hoje, a palavra refere-se muito mais à qualidade do relacionamento entre as pessoas.

Na prática, funciona como um código de comportamento globalizado.

Hoje, com toda a sorte de facilidades tecnológicas ao nosso alcance, a comunicação nunca foi tão fácil: povos de diferentes culturas, profissões, idades e interesses conectam-se com uma eficiência impressionante.

No entanto, essa facilidade de comunicação sem precisar sair da sala causou um efeito contrário na comunicação “pessoal”, ao vivo: quando precisam participar de reuniões, um evento de negócios, um casamento ou até um simples encontro entre homem e mulher, as pessoas literalmente “perderam a prática” de como se faz.

A arte do convívio era dominada pela geração dos nossos avós, justamente pelo fato de que, na falta de telefones e e-mails, as pessoas acabavam se visitando com muita frequência. E sabiam conversar. Coisa que hoje - por incrível que pareça - pode não ser mais tão fácil para os mais jovens.

Para isso serve a Etiqueta moderna: ela funciona como uma linguagem comum a todos os povos. É um conjunto de gestos e atitudes, identificável mesmo entre pessoas de países e interesses diferentes que facilitam e permitem uma comunicação mais fácil, segura e eficiente. Seja pessoalmente ou via Internet. “Netiqueta” já é uma realidade.

A Etiqueta ao contrário do que se imagina, não é um conjunto de normas rígidas e sem sentido. Ela facilita a vida, na medida em que é sempre baseada em princípios como: - bom senso- naturalidade- afetividade.

Bom senso – todos têm e ele dificilmente falha. Devemos aprender a confiar mais em nosso bom senso.

Naturalidade – se a situação for muito nova ou desconhecida, se algo lhe parecer fora de contexto, não hesite em perguntar, tirar sua dúvida mesmo. Em geral, as pessoas tem um enorme prazer em ajudar e ninguém é obrigado a conhecer tudo sobre todas as coisas o tempo todo.

Afetividade – é preciso incorporar a atenção ao bem estar das outras pessoas. Desta forma não há como errar. No sentido de perceber se a outra pessoa está confortável, sendo bem atendida ou recebendo atenção. Esse tipo de gentileza em um mundo onde a pressa e eficiência dominam a cena pode ser preciosa e muito notada.

Deste modo não há como falhar? – as chances diminuem sensivelmente. É claro que algumas situações pedem um comportamento mais específico, e há momentos em que faz-se necessário prestar mais atenção, estar mais alerta para não pisar na bola e cometer uma gafe.

Qual a utilidade prática da etiqueta? - Hoje ela é o diferencial para qualquer ambiente: social ou profissional. No social, porque, alguém que cultive qualidades como cortesia, atenção e percepção, torna-se muito mais atraente para se conviver.

No plano profissional - não basta ser um craque em determinada área. Hoje, esse é o requisito básico, o mínimo esperado de qualquer profissional. O que vai diferenciar dois craques na mesma área será justamente essa qualidade de transitar com elegância em qualquer ambiente, e se relacionar com pessoas independente da hierarquia, dominando os diferentes códigos culturais e atravessando fronteiras.

FONTE: Site oficial de Claudia Matarazzo - <http://www2.uol.com.br/claudiamatarazzo/sfrescura19.shtml>

ANEXO 3
FABIO ARRUDA E A ETIQUETA
(site pessoal)

Fabio Arruda nasceu no Rio, mas se criou em São Paulo. Após estudar na University of Bridgeport, em Connecticut nos EUA, decidiu conhecer mais sobre sua ascendência espanhola e morou e estudou em Madri.

Fluente em inglês e espanhol se interessou pelos diferentes costumes dos lugares onde viveu e começou a pesquisar sobre etiqueta e comportamento. “Etiqueta: códigos de comportamento estabelecidos para tornar a convivência entre os indivíduos civilizada e proveitosa”.

Fabio Arruda define assim um dos mais importantes temas nos dias globalizados de hoje. Noções de etiqueta são um atributo indispensável no cotidiano, em consequência da crescente necessidade de aprimoramento do sucesso profissional e pessoal de cada um.

I) NA TV:

- Apresentou durante dois anos o quadro Perfil Décor e Comportamento no Programa Perfil de Otávio Mesquita, pelo SBT. Sua participação durante 5 anos no programa Note e Anote, de Claudete Troiano, em cadeia nacional e em todas as retransmissoras internacionais da Rede Record de Televisão, e no programa Pra Valer da Band, sob o comando da mesma apresentadora, trouxe semanalmente aos telespectadores do Brasil, e de diversos países, preciosas dicas sobre praticidade e elegância, através de uma linguagem simples e bem humorada.
- Participou por 2 anos do programa Todo Seu, apresentado por Ronnie Von, na TV Gazeta, e em outros vários, falando e ensinando sobre etiqueta, comportamento e eventos.
- Participações especiais na TV abordando o tema em programas como: Jô Soares, Hebe Camargo, Domingo Legal com Gugu Liberato, Adriane Ga-

listeu, Super Pop com Luciana Gimenez, Sem Censura, com Leda Nagle, TV Fama e Fantástico entre outros.

- Contratado pela Rede Record em 2009, após sua participação no reality show A Fazenda, participa de vários programas com atrações fixas nos programas Hoje em Dia e Tudo é Possível. É o responsável pelo Departamento de Visagismo da emissora, conferindo um visual padronizado e elegante para a programação. No Programa do Gugu é garantia de pauta eloquente e séria..
- Presença garantida no Show do Tom, com o apresentador Tom Cavalcante, exercita sua máxima: "A simplicidade é base para a elegância."
- Estreou em Maio na Rede Record o pocket-reality show “ Casamento na Real” com Ana Hickmann no “Tudo é Possível”.
- Participa regularmente de programas de rádio. Assina colunas de Etiqueta e Comportamento e de organização de eventos entre outros editoriais e matérias nas principais publicações do país.
- Colaborador mensal da revista Prazeres da Mesa, do jornal Diário do Grande ABC e Alpha Magazine, entre outras além de vários sites.
- Usando algumas palavras já ditas sobre ele na imprensa brasileira, na qual é personagem quase diário (mais de 300 inserções anuais entre notas, fotos e matérias, além das colunas e artigos por ele assinados), Fabio nos ajuda a ter uma vida mais elegante através das boas maneiras, com seu jeito natural de ensinar a postura mais correta para as mais diversas situações, sempre com seu imenso carisma que conquista a todos.
- Foi contratado pelo SENAC para desenvolver um curso sobre etiqueta e organização de eventos, que figura na grade de cursos em São Paulo desde 2008. Contando com o seu bom senso e amplo domínio sobre o assunto, Fabio Arruda nos oferece valiosas informações de como se comportar da maneira correta e mais eficiente, e evidencia que a vida pode se tornar mais fácil e muito agradável.

II) LIVROS

Depois de pesquisar mais de 10 mil páginas, em diversos idiomas, sobre o assunto, Fabio se destaca e é considerado um dos mais competentes e reconhecidos consultores de Etiqueta e Comportamento do País, por seu modo extremamente criativo e prático de transmitir conceitos e estabelecer posturas, ajudando-nos a conquistar diariamente uma qualidade de vida superior.

SEMPRE, às vezes, NUNCA – Etiqueta e Comportamento.
--

Lançado em agosto de 2003 pela Editora Arx do Grupo Siciliano, no MUBE - Museu Brasileiro da Escultura, é bestseller em sua décima edição, este livro, que tem seu prefácio escrito pelo respeitado jornalista César Giobbi, que assinou durante 14 anos a coluna Persona, no Caderno 2 do jornal Estado de S. Paulo, aborda temas relacionados a Etiqueta e Comportamento em 170 páginas, com ilustrações, curiosidades e comentários super bem humorados do autor.

O seu aclamado livro se tornou referência no assunto. Hoje com mais de 100.000 exemplares vendidos.

- 1) Chique & Útil - Como organizar e como frequentar eventos
- 2) Eficiente & Elegante - Um guia de etiqueta profissional
- 3) Faça a FESTA e saiba o porquê
- 4) A Etiqueta não tira férias – Manual de boas maneiras em viagens

O site tem vídeos, matérias de revistas e uma série de informações bem embasadas e apresentadas de forma bem-humorada, a grande proposta de Fabio Aruda.

ANEXO 4

E-mails trocados com reflexões de Fabio Arruda sobre as perguntas gerais

----- Original Message -----

From: [Contato - Fabio Arruda](#)

To: [Renira Appa Cirelli](#)

Sent: Wednesday, August 18, 2010 12:34 AM

Subject: Re: Tese Doutorado - USP

Renira,

Olá.

Te envio meu currículo, resuma com preferir.

Abaixo as respostas.

Bom doutorado e sucesso!

Fabio Arruda.

From: [Renira Appa Cirelli](#)

Sent: Tuesday, August 17, 2010 8:52 PM

To: [Contato - Fabio Arruda](#)

Subject: Tese Doutorado - USP

Prezado Fabio Arruda,

Espero que esteja bem.

Tomo a liberdade de lhe escrever novamente. Sei que sua agenda é complicada, portanto se não puder me receber para uma conversa informal e rápida, vou compreender perfeitamente.

Mas, se ainda puder me ajudar, gostaria que respondesse às reflexões abaixo. Minha pesquisa está na linha teórica da cortesia linguística e ameaça às faces. Como já mencionei, o seu livro é um dos que estou usando como material para montar a tese de que a interação humana pode ser melhor se forem seguidas regras de etiqueta e ética.

Nome completo:

Breve currículo:

1) Você acredita que a etiqueta existe para...

R: Facilitar o relacionamento entre as pessoas. Estes códigos aproximam e tornam muito mais profícuos e agradáveis o conviver entre todos. Em especial os que prezam as relações humanas.

2) Qual o grau de importância que você daria à cortesia na linguagem em nosso mundo pós-moderno?

R: Absoluta. Nada pode ser pior que a grosseria, afinal ela dá base para a agressividade e desrespeito.

3) Como a tecnologia está interferindo ou transgredindo as boas maneiras da etiqueta, em sua opinião?

R: A tecnologia é espetacular, mas não se pode permitir que ela escravize as pessoas, eliminando o contato humano e o respeito e generosidade para com os demais.

Agradeço de coração sua disponibilidade e precioso tempo despendido para esta pesquisa qualitativa.

RENIRA APPA

MEMORIAL

REFLEXÕES DE QUEM NÃO QUER AINDA TERMINAR

Renira Cirelli Appa

Chega a hora em que o ponto final deve ser colocado, não tenho certeza se esta tese já deveria ser terminada, mas sei que há muitos caminhos, ainda, a serem trilhados e espero que, ao menos, minha produção intelectual nunca tenha necessidade de conter um ponto final.

Não foi fácil decidir mudar o tema no meio do doutorado e recomeçar do nada, mas está sendo mais difícil, ainda, concluí-lo. Porque, após tantos anos, aprendi a amar este tema da etiqueta e da possibilidade de fazermos, com ela e a partir dela, um mundo melhor e mais elegante.

Os objetivos para empreender um trabalho como este foram muitos e variados, mas, com fins de registro da memória e, por que não, por motivos emocionais, partirei do primeiro deles: o momento na infância (infelizmente, bastante longínqua), quando já apaixonada por livros e revistas, surpreendi-me com um livro trazido por meu irmão mais velho para nossa humilde casa, o único livro de etiqueta da época, o do Marcelino de Carvalho (1962). Eu nem sabia o que era etiqueta, que havia regras para se comportar bem em sociedade, muito menos que elas poderiam ajudar na ascensão profissional e social de toda a família. E, de fato, foi o que aconteceu. Não sei quantos irmãos meus lembram desse livro, mas eu o li muitas e muitas vezes, usava-o, de verdade, como um Manual, cheio de curiosas sugestões de vestimentas e maneirismos, procurando no índice o que ler naquele dia, descobrindo um mundo que jamais pensei pudesse um dia ser o meu. Lembro-me que era um livro muito caro para nossos padrões, mas meu irmão Regis sempre foi a mola propulsora da família, preocupado e exigente consigo mesmo e conosco, nada estava bom o suficiente, sempre quis mais e nunca aceitou continuar no *status* em que nascemos. Em casa, devemos todos a ele este movimento ascensional, para sempre.

Por isso, quase tive uma comoção quando vi na estante da livraria, 45 anos depois, um livro de Claudia Matarazzo (2006), colocando lado a lado, interpretando e adaptando para os dias atuais o guia de boas maneiras do Marcelino de Carvalho

(1962). O tema, já escolhido por mim e meu orientador, não mudou, o que aumentou foi minha alegria e maior motivação para com ele.

Aos 20 anos de idade, na primeira vez que saí de meu país, o Brasil, fui estudar na Inglaterra e percebi que não sabia ser cortês à “moda inglesa”, passei por “tupiniquim” muitas vezes, por falta de bom vocabulário, pronúncia eficiente e conhecimento das sutilezas do idioma. Terminados os estudos lá, fui diretamente aos EUA para passar férias com amigos, durante um mês. Mesmo idioma, mas modos e povos completamente diferentes. Tive que ficar atenta aos modos “americanos” e ouvir como eu era esnobe com meu sotaque britânico e cortesia “demais”.

Muito anos depois, quando trabalhei com a França, em indústrias de várias cidades à Noroeste daquele lindo país, percebi que toda a alegada arrogância dos franceses limita-se à capital, Paris. Os franceses de outras partes são muito gentis e afáveis, um pouco melancólicos até, especialmente na área da Normandia, castigada pela Segunda Guerra, com sua história gravada na dor e nas perdas. O que me pareceu uma forma de “falta de etiqueta” foi, a todo o momento, perguntarem de onde eu era, depois me explicaram que não são nada corteses com alemães, mas brasileiros e italianos como eu, eram muito bem vindos. Entendi perfeitamente os “bons modos seletivos”, permeados pelas lembranças da dor.

Penso que todos os povos devem ter seus manuais de etiqueta pautados por sua história. Nosso país é bastante jovem, mas o Velho Continente e toda a Ásia, esta com memórias milenares, poderiam ser analisados a partir dos costumes de exclusão e inclusão, de batalhas vencidas e perdidas. Posso imaginar a riqueza de elementos linguísticos que direcionariam os manuais de relacionamento.

Ficamos surpresos ao lermos, em Marcuschi (2001), que solicitações, elogios, ou mesmo agradecimentos, pedidos de desculpas e aceitação de ofertas podem ser possíveis atos de ameaça às faces positiva ou negativa. Daí a tendência natural de nos perguntarmos se, de fato, não seria melhor andarmos cotidianamente com os manuais de etiqueta debaixo do braço, porque a ninguém agrada correr o risco de passar por mal ou pouco educado. Ainda bem que eles, os manuais de etiqueta, existem, e que alguns autores preocuparam-se em nos dar orientações precisas sobre o quê e como reagir e interagir socialmente. De fato, a etiqueta nunca será vista como algo natural, original do ser humano, ela deve ser aprendida, passada de ge-

ração a geração, adaptada aos tempos modernos e pós-modernos, MAS sempre utilizada.

A partir da leitura de Marcelino de Carvalho (1962), encontramos algo digno de nota para os acadêmicos de letras: a literatura combina com o bem viver e com a elegância. Poderíamos concluir que, quem lê, sabe conversar e argumentar melhor, possui mais assunto de conversação e passa mais credibilidade em suas opiniões. A literatura auxilia nas boas maneiras, as quais, por sua vez, fazem parte do modo de alcançar o prazer de viver. Que boa descoberta para os amantes de livros como nós, pesquisadores.

- (...) Em tempos de novo milênio, vamos resgatar coisas que são milenares.
- A pausa é que traz a surpresa e não o que vem depois. A pausa é que dá sentido à caminhada. A prática espiritual deste milênio será viver as pausas.
- Não haverá maior sábio do que aquele que souber quando algo terminou e quando algo vai começar. Afinal, por que o Criador descansou? Talvez porque, mais difícil do que iniciar um processo do nada seja dá-lo como concluído.

RABINO NILTON BONDER
CONGREGAÇÃO JUDAICA DO BRASIL