

Apresentado em: *Colóquio Internacional A Investigação do Português na África, América, Ásia e Europa: balanço crítico e discussão do ponto actual das investigações*.
Berlim, 23 a 27 de março de 1998.

DISCURSO E INTERAÇÃO: A POLIDEZ NAS ENTREVISTAS♦

Leonor Lopes Fávero (USP)

Maria Lúcia da C. V. de Oliveira Andrade (USP)

Zilda Gaspar Oliveira de Aquino (FOC)

Introdução

A conversação é sempre resultante de uma atividade interpessoal desenvolvida entre pelo menos dois indivíduos em situação face a face, dentro de uma configuração contextual de que fazem parte os entornos espaço-temporal e sócio-histórico que unem os participantes. Há diferenças de grau de manifestação da co-produção discursiva, segundo o carácter mais dialógico ou menos dialógico do texto. No caso de entrevistas de televisão, temos uma construção textual em que a dialogicidade pode-se apresentar em grau menor, ou seja, mais assimétrica, se compararmos, por exemplo, com conversações espontâneas entre amigos; entretanto, trata-se de uma interação menos assimétrica do que uma conferência ou aula em que, basicamente, apenas um dos interlocutores mantém o turno.

Partir de uma abordagem textual-interativa permite estudar, nas entrevistas, as relações interpessoais estabelecidas devido à maneira como esse evento discursivo está organizado. Para tanto, é preciso observar –como afirma Brait (1993: 194):

<<não apenas o que está dito, o que está explícito, mas também as formas dessa maneira de dizer que, juntamente com outros recursos, tais como entoação,

gestualidade, expressão facial etc., permitem uma leitura dos pressupostos, dos elementos que mesmo estando implícitos se revelam e mostram a interação como um jogo de subjetividades, um jogo de representações em que o conhecimento se dá através de um processo de negociações, de trocas, de normas partilhadas, de concessões>>.

Com o objetivo de trabalhar essa especificidade do discurso oral, discutiremos as propriedades identificadoras da polidez na atividade interacional, tendo como *corpus* uma entrevista do programa *Roda Viva*, com duração de noventa minutos, transmitido pela TV Cultura de São Paulo, no dia 24/10/ 1994, em que foi entrevistado o então Ministro da Fazenda Ciro Gomes. Nesse programa, tem-se um entrevistador que cumpre o papel de condutor e mediador da entrevista junto a um grupo de entrevistadores (em torno de seis) que varia conforme a área de atuação da pessoa entrevistada. No caso da entrevista sob análise, o grupo compõe-se, principalmente, de profissionais que atuam em jornais e revistas de grande circulação na imprensa escrita, mas há também a participação de jornalistas de televisão e especialistas na área de economia.

Para fazer o contraponto, estaremos utilizando trechos de entrevista da qual participa Paulo Salim Maluf, também no Programa *Roda Viva*, do dia 16/10/1995; do ministro Francisco Weffor no Programa *Entrevista Coletiva*, do dia 02/01/1995, na Rede Bandeirantes; da atriz Débora Bloch, no Programa *Jô Onze e Meia*, do dia 05/12/1994 apresentado pelo SBT.

Cabe destacar que a investigação foi conduzida a partir dos pressupostos teóricos de disciplinas tais como a Análise da Conversação, a Lingüística Textual e a Sociolingüística Interacional, visando à análise da estrutura de participação e à observação do alinhamento adotado para

♦ In: GÄRTNER, Eberhard, Christine Hundt e Axel Schönberger (eds.) *Estudos de lingüística textual do português*. Frankfurt am Main: TFM, 2000, p.217-230.

a situação de representatividade durante a interação, no momento em que se processa o desenvolvimento do tópico discursivo.

1. A interação e a estrutura de participação

A comunicação interpessoal desenvolve-se entre indivíduos e é entendida como uma relação dialógica em que ambos os interlocutores adaptam continuamente o diálogo às necessidades do outro. Desse modo, a interação caracteriza-se por situar-se em um contexto em cujo âmbito se estabelece um campo de ação comum no qual os sujeitos envolvidos podem entrar em contato entre si. Torna-se, portanto, fundamental a capacidade de ação de cada indivíduo, que deve estar apto a influir no desenvolvimento sucessivo da interação, determinando-o com sua atuação: cada ação de um sujeito deve constituir a premissa das ações realizadas posteriormente pelos demais. Por fim, a interação realiza-se sobre uma série de regras e pode até introduzir alterações no contexto, configurando-se como um processo circular em que as ações de cada participante determinam um retorno por parte do outro ou dos outros sujeitos implicados. É uma espécie de retroação sobre o indivíduo que a realizou.

Na visão de Kerbrat-Orecchioni (1984), o discurso deve ser tomado como um processo interativo fundado na manutenção de acordos a que se chega por meio de negociações. Tais negociações podem ter como objeto a forma ou o conteúdo da interação. Do mesmo modo, podem ter como objeto as opiniões emitidas pelos participantes, pondo em prática uma série de processos argumentativos que visam a modificar o sistema de conhecimentos e crenças dos participantes.

Para Goffman (1967), a negociação tem sempre origem em um conflito ou divergência e, a partir de uma discussão, busca-se chegar a um acordo. Seguindo a perspectiva de Goffman, o conflito inicial dá origem a uma *iniciativa* por parte do locutor. Após essa manifestação, o

interlocutor pode fazer uso de uma *reação*, que pode ser favorável ou desfavorável. No primeiro caso, a negociação pode ser concluída com a manifestação de um acordo, que dará lugar ao encerramento ou fecho da interação. No outro caso, a conversação não poderá ser encerrada visto que não há acordo. O locutor pode fazer uma ou várias iniciativas que podem ser reformulações da mesma informação até que se possa chegar ao encerramento da interação com algum tipo de acordo, que pode inclusive ser o acordo sobre a possibilidade de se chegar a um acordo.

De acordo com Schiffrin (1987), o discurso é estruturado por meio de elementos lingüísticos e não lingüísticos, e transmite significações decorrentes das interpretações que os falantes fazem com base nos conteúdos dos enunciados e nas inferências obtidas pragmaticamente, realizando ainda as ações pretendidas pelos falantes.

A estrutura de participação envolve os participantes da interação (falante, ouvinte ratificado e, no caso das entrevistas, ouvinte não ratificado ou expectadores), isto é, diz respeito às diversas maneiras como eles se inter-relacionam. Para criar essa estrutura, Schiffrin baseia-se em Goffman (1981), apresentando uma distinção entre a estrutura de participação e o formato da produção, ou seja, entre os papéis dos participantes durante um evento discursivo e o alinhamento adotado para a situação de representatividade. O formato de produção só pode ser explicado se atentarmos para a função dos encaixamentos na fala (mudanças de entonação ou qualidade de voz) produzidos pelo falante quando, por exemplo, lê algo em voz alta, recita um texto ou fala por outro, ou seja, através das palavras do outro. Nesse caso, o participante deixa de ser um falante no sentido típico da palavra e torna-se um animador: fala o discurso, mas não é o seu autor, nem seu protagonista. Verificamos, portanto, que o formato de produção evidencia como os participantes se relacionam com o que é dito ou feito, isto é, a sua posição diante de seus turnos, atos de fala e enunciados.

Nas entrevistas, entrevistador e entrevistado cumprem seus papéis alternando-se nos turnos ao mesmo tempo em que contribuem para o desenvolvimento desse tipo de texto. Não se pode deixar de observar o papel desempenhado pela audiência como elemento propulsor de modificações na interação entre os participantes, já que a interação se desenvolve exatamente em função da terceira-parte e é em razão de não se perder esse aliado que se procede a reformulações, preservando-se ou atacando-se a auto-imagem, embora o direito à participação por meio de interferências em que se localizem formulações lingüísticas seja pequeno se o relacionarmos com o tempo de participação direta do entrevistador/entrevistado durante o transcorrer do programa.

Em toda a entrevista, os interlocutores representam seu papel discursivo e de identidade (entrevistador/entrevistado) que pode ser definido como o conjunto de direitos e deveres comunicativos associados aos papéis dos interagentes e ao desempenho de uma identidade social.

Importa salientar a configuração espacial desse programa em que os entrevistadores se encontram reunidos atrás de uma espécie de balcão, que lembra um júri, formando um círculo, no centro do qual está o entrevistado sentado numa cadeira giratória, que permite sua movimentação para poder olhar de frente e se envolver com quem lhe dirige a palavra. Cabe observar que o programa sob análise apresenta características próprias, na medida em que adota a técnica do distanciamento entre entrevistadores e entrevistado quanto ao espaço físico e deixa de lado o caráter intimista, o contato mais próximo, típicos de certas entrevistas, como por exemplo: *Jô Soares Onze e Meia* (SBT com o animador Jô Soares) ou *Aquela Mulher* (GNT com a jornalista Marília Gabriela). A preferência do programa *Roda Viva* é por manter um tom mais formal e, até certo ponto, inquisitorial às entrevistas veiculadas, em que personalidades da política brasileira sejam o alvo.

2. Polidez: norma social ou estratégia discursiva?

Sabe-se que, para conseguir alcançar os objetivos conversacionais, o locutor precisa atuar de algum modo sobre o seu interlocutor. Nesse sentido, é fundamental que sua atividade interacional esteja voltada para fatores sociais, como: idade, sexo, grau de conhecimento prévio, posição social, consideradas enquanto variáveis que determinam o grau de distanciamento entre os participantes da conversação. Conhecer as regras sociais implica saber agir de acordo com os padrões que regem a polidez e distinguir quando ela está sendo utilizada ou não.

A polidez pode ser concebida como um conjunto de normas sociais que cada comunidade estabelece para regular o comportamento adequado de seus membros, ajustando atitudes às normas. As formas de polidez estão vinculadas não só a determinada cultura, mas também à língua dessa sociedade. Nesse sentido, pode-se ressaltar, por exemplo, que o uso das formas de tratamento corresponde à expressão lingüística reconhecida socialmente; porém, a necessidade de seu emprego dentro de uma determinada língua depende, não do sistema lingüístico, mas da organização social. Embora grande parte da polidez entendida como norma social tenha evidentes repercussões na escolha de certas unidades lingüísticas, os estudos pragmáticos voltam-se para a possibilidade de se conceber a polidez como estratégia discursiva.

Podemos afirmar que a comunicação verbal é uma atividade intencional dirigida para a obtenção de determinado objetivo e o uso adequado da linguagem pode constituir um elemento determinante para o êxito do objetivo pretendido. O locutor deve, assim, levar em conta que seu enunciado esteja de acordo com suas intenções e, principalmente, com a categoria e o papel de seu interlocutor. Portanto, o uso conveniente de todos os meios de que a linguagem dispõe é fator primordial para a manutenção de uma interação cordial, especialmente quando o falante deve enfrentar um conflito entre seus objetivos e os de seu interlocutor e

quer, muitas vezes, não romper suas boas relações. Neste sentido, a polidez pode ser entendida como um conjunto de estratégias discursivas destinadas a evitar ou amenizar o conflito.

De acordo com Leech (1983), a relação entre os interlocutores impõe seleções que determinam a estrutura do enunciado e matizam sua significação. Há dois elementos que balizam essa relação: ou se mantém o equilíbrio ou se trata de modificá-la. A polidez constitui o referencial que regula a distância social e seu equilíbrio, já que por seu intermédio mantemos ou diminuimos essa distância.

Esse estudioso estabelece uma classificação de intenções distribuída em quatro categorias: ações que instauram a polidez (agradecer), ações que não interferem na polidez (informar), ações que entram em conflito com a polidez (ordenar) e ações que inviabilizam o bom relacionamento entre os interlocutores (acusar). Importa salientar que tais categorias não são estanques, antes apontam para um *continuum*.

Em relação a essas categorias apontadas por Leech, podemos afirmar que não só a intenção do locutor prevalece para que a polidez se instaure, mas o contexto pode propiciar ou não que a mesma ocorra. Por exemplo, numa situação em que se encontram dois velhos amigos – A e B – que não se viam há vários anos, é intenção de A ser polido e perguntar pela mãe de B; entretanto, a pergunta acaba criando uma relação em que, por desconhecer que ela já é falecida, B se vê obrigado a interagir de forma a fazer com que A saiba do ocorrido, mas que não se sinta constrangido por haver feito a pergunta. Verifica-se, então, que a pergunta de A, ao invés de instaurar a polidez, acaba criando um efeito oposto ao pretendido, propiciando um conflito.

O funcionamento da polidez pode ser explicado de modo mais completo pela teoria proposta por Brown e Levinson (1987). Esses autores partem do conceito central de imagem (face: cada indivíduo tem e reclama para si uma certa imagem pública, ou prestígio, que pretende

conservar) para dele derivar todas as estratégias de polidez. A imagem é universal em si mesma e também ao determinar os comportamentos sociais., o que varia em cada cultura são traços particulares que constituem a imagem pública desejada. Ela apresenta duas vertentes: a negativa (desejo de liberdade de ação e de domínio do próprio território) e a positiva (desejo de ser aceito pelos outros e de que estes compartilhem os mesmos desejos).

As diversas situações interacionais criam conflitos que podem pôr em perigo a imagem pública tanto do locutor como a do seu interlocutor. Isso corresponde ao que os autores denominam *ações que ameaçam a imagem pública (face-threatening acts)*. É normal que o locutor suavize essa ameaça potencial, o que é possível por meio da polidez, a não ser que se deseja realmente ameaçar essa face.

As possibilidades de estratégias de polidez, segundo Brown e Levinson, são cinco:

- a- aberta e direta;
- b- aberta e indireta com polidez positiva;
- c- aberta e indireta com polidez negativa;
- d- fechada;
- e- evitar a ameaça a imagem pública.

Podem ser exemplificados, respectivamente, por:

- a- Me empresta um real.
- b- Me empresta um real?
- c- Você não se importaria de me emprestar um real, por favor?
- d- O caixa eletrônico não estava funcionando e estou sem dinheiro.

Essas estratégias não devem ser entendidas de modo estanque, já que é possível encontrar casos em que elas estejam combinadas, tornando-se difícil decidir com precisão qual delas foi utilizada em uma determinada interação.

Uma estratégia é aberta quando o locutor mostra claramente seu desejo de transmitir ao interlocutor a sua intenção. Além disso, é direta quando não há intenção de neutralizar um dano potencial, é concisa e sem ambigüidade (a). Pode ser indireta com polidez positiva (b) se o enunciado for formulado por meio de pergunta, ou com polidez negativa (c) se, além de ser formulado por meio de pergunta, esta comporta um elemento de negação, apresentando o verbo no futuro do pretérito e uma expressão de gentileza. É fechada (d) quando o locutor pretende dissimular sua verdadeira intenção, reservando-se o direito de não se comprometer com a interpretação feita pelo interlocutor que poderá ser ameaçadora.

3. A polidez nas entrevistas de televisão

De acordo com a perspectiva adotada pelo programa de televisão, as entrevistas apresentam características específicas no que se refere à ocorrência da polidez. As diferenças entre uma interação mais tensa, que assume em certos casos um caráter inquisitorial, como se verifica no Programa *Roda Viva*, ou uma conversa intimista, distensa, como a delineada no Programa *Jô Soares*, são visivelmente observáveis quanto à aplicação das estratégias de polidez.

Não existe uma relação direta entre a posição do entrevistador em manter o máximo controle sobre o discurso e o uso de estratégias de polidez. Entretanto, é preciso observar que a polidez se coloca como elemento imprescindível para a boa interação durante as entrevistas e para a consecução de que esta transcorra de modo a se alcançarem os objetivos a que se propõe.

Numa entrevista, a atuação de entrevistador e entrevistado é igualmente importante. É preciso que haja empatia entre os interlocutores e sua manutenção está diretamente relacionada às estratégias de polidez. Observa-se que alguns tópicos discursivos podem-se colocar como mais

ameaçadores para determinados entrevistados e, nesse caso, o entrevistador pode, estrategicamente, formular seus enunciados de modo polido, sem deixar de perguntar sobre o assunto. O entrevistador deve ser ágil e perspicaz para que a entrevista transcorra de modo a conseguir efeitos positivos. Não se pode esquecer que ele precisa captar as indagações do telespectador, já que este é o elemento fundamental para que se leve a entrevista ao ar.

No *corpus* sob análise, a polidez pode ser localizada, por exemplo, em segmentos como este que ocorre no Programa *Roda Viva* do qual participava o então Ministro da Fazenda *Ciro Gomes*. Embora - como já foi salientado - o programa tenha como característica um tom inquisitorial, este aspecto é amenizado em alguns momentos:

À linha 77, L3 comenta a respeito do governo *Sallinas* no México e o compara com o atual governo brasileiro, para estabelecer um contraste. Verifica-se que a entrevistadora estrutura estrategicamente seu enunciado, invertendo os papéis, dizendo perguntar a ela, quando na verdade a pergunta é dirigida ao ministro, corresponde a uma forma de polidez em que se emprega uma expressão de envolvimento, com o uso de uma pergunta retórica, que se classifica - segundo *Leech* - como uma estratégia aberta e indireta com polidez positiva:

(1)

L3 (...)o senhor parece que adota a posição contrária gosta de a:: do estilo agressivo... mas eu me pergunto se não é oco esse discurso... se ele realmente leva a alguma coisa

E mais à linha, 1550, há um ajuste na participação dos interlocutores em que a polidez se faz presente por meio de atenuação expressa por um pedido de desculpas relativo ao modo como o enunciado foi formulado pelo entrevistador em relação a algo que o ministro havia dito sobre os empresários brasileiros que faziam especulação, especulação essa denominada pelo entrevistador como “canalhice”:

(2)

L7 tudo bem o senhor me desculpe

L2 o senhor desculpa eu também porque eu estou muito comovido com isso...

E mais adiante à linha 1580, o ministro protege sua face, ao mesmo tempo em que utiliza um marcador de atenuação:

(3)
L2 mas por favor não desqualifique minha opinião

Já, no trecho a seguir (linha 40), o locutor emprega um marcador de atenuação, ao selecionar o verbo no futuro do pretérito, visto que a pergunta representa, de modo implícito, uma invasão do território pessoal do interlocutor, instaurando uma estratégia aberta e indireta, com polidez negativa:

(4)
L1 ministro... inicialmente eu gostaria que o senhor respondesse à seguinte questão... hoje à tarde a diretoria da FIESP esteve reunida aqui em São Paulo (...) eu gostaria de um RÁpido comentário do senhor sobre esta decisão da FIESP

Em outra entrevista do Programa *RodaViva*, o prefeito Paulo Maluf, (linha 75) ao ver sua imagem pública ameaçada devido ao tópico discursivo em desenvolvimento (Proibição de fumo nos restaurantes), inverte o jogo, formulando enunciados que ameaçam a face do entrevistador (L1). Visivelmente irritado, reveste sua fala de expressões lingüísticas polidas que preservam sua auto-imagem e revelam seu descontentamento:

(5)
L1 agora a questão é a seguinte... em primeiro lugar eu gostaria de lembrar o senhor o seguinte... eu estou aqui como mediador do Roda Viva
[
L2 isso...
L1 não sou.... ahn... o que me honra muito... o diretor executivo da Folha de S. Paulo...

Em outro segmento (linha 291), o entrevistador (L6) emprega o atenuador do tipo *hedges* (**digamos**) para modificar o valor ilocutório do enunciado, exprimindo incerteza ou dúvida:

(6)
L6 o que me preocupa é digamos é a palavra do ministro de repente é:: fica

subs.: não digo suspeita... mas o pessoal começa a desconfiAR... se o ministro vai à televisão e começa dizer... olha... adie tuas compras

O falante estrutura seu enunciado de modo mais ou menos polido e prova disto se encontra na revelação da intenção em fazê-lo, como ocorre à linha 1935:

(7)
L2 fui moderado não fui? ((risos))

Comentário que provoca risos entre os entrevistadores. Ou à linha 1937, em que o ministro pede aprovação:

(8)
L2 fui elegante desta vez?
L1 foi bastante...

No programa Entrevista Coletiva, o ministro Francisco Weffort (p.99) responde de maneira indireta, não empregando adjetivos que classifiquem de modo negativo um ramo do governo (**ruim**) e preservando a sua face de homem público que tem um papel social na administração do país. Para tanto, utiliza expressões que visam a mostrar que ainda não tem elementos para julgar um setor do governo, pois é preciso primeiro estabelecer contatos, já que assumiu a pasta da cultura há um dia apenas:

(9)
L2 nós teremos que buscar formas de defesa... o Itamaraty tem o seu ramo cultural...
L4 [é muito ruim... né?
L2 [eu não... eu não...
L4 [esse esquema de (...)
L2 [essa é a liberdade que tem o jornalista...
L4 [é... o senhor não pode...
L2 [Luís Nassif... de julgar um ramo da administração ... ((risos))

Bibliografia

- Aquino, Zilda Gaspar Oliveira (1997): *Conversação e Conflito: um estudo das estratégias discursivas em interações polêmicas*. Vol II-Anexos. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo.
- Brait, Elisabeth (1993): <<O processo interacional>>, em Preti, Dino (org.) *Análise de Textos Oraís*. São Paulo: Projeto NURC/SP – FFLCH-USP, págs.189-214.
- Brown, Penelope / Levinson, Stephen (1987): *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Charadeau, Patrick. (1995): Une analyse sémiolinguistique du discours, em: *Langages*, 117, 3. Paris: Larousse.
- Erlich, France (1993): *La interacción polémica: estudio de las estrategias de oposición en francés*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Fairclough, Norman (1989): *Language and Power*. London/New York: Longman.
- Goffman, Erving (1967): *Interaction Ritual*. New York: Pantheon Books.
- Goffman, Erving (1981): *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Halperín, Jorge (1995): *La entrevista periodística: intimidades de la conversación pública*. Buenos Aires: Paidós
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1984): <<Les négociations conversationnelles>>, em: *Verbum*. Tomo VII. Nancy: Presses Universitaires de Nancy.

- Leech, Geoffrey (1983): *Principles of Pragmatics*. London: Longman
- Marcuschi, Luiz Antônio (1986): *Análise da conversação*. São Paulo: Ática.
- Schiffrin, Deborah .(1987) *Discourse markers*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Tannen, Deborah / Wallat, Cynthia. (1987) <<Interactive frames and knowledge schemas in interaction: examples from a medical examination/interview>>. In: *Social Psychology Quaterly* 50, n. 2.