

## A CORTESIA NAS ENTREVISTAS TELEVISIVAS

**Almir Grigorio DOS SANTOS<sup>1</sup>**  
Doutorando em Língua Portuguesa/PUC-SP

### RESUMO

O artigo trata da cortesia nas entrevistas, tendo como orientação o questionamento acerca da existência de estratégias de cortesia/polidez. Objetiva analisar o trabalho de face nas interações que ocorrem em entrevistas orais semiestruturadas. A base teórica ampara-se em Brown e Levinson (1987), Medina (1990), Kerbrat-Orecchioni (2006), Fávero (2008) e Koch e Bentes (2008). Como procedimentos metodológicos, analisamos o *corpus*, selecionado a partir de duas entrevistas – a primeira com Marta Suplicy e a segunda com Dilma Rousseff, cujos resultados mostram as estratégias de cortesia nas entrevistas de televisão.

**Palavras-chave:** Cortesia. Entrevista. Face positiva e face negativa.

### Considerações iniciais

O objetivo do presente trabalho é estudar a cortesia nas entrevistas de televisão, visto que verificamos que há muitos elementos característicos desse fenômeno durante esse processo de interação. Nesse sentido, a cortesia verbal, de acordo com Koch e Bentes (2008, p. 19), “pode ser considerada como um dos fenômenos mais interessantes para a observação dos processos que regem a distinção sociolinguística”. Por meio de seu estudo, pode-se constatar como se dá a proteção da face, seja, no caso das entrevistas, do entrevistador ou do entrevistado.

A face é definida por Brown e Levinson (1987, p. 61) como positiva, que diz respeito ao conjunto de imagens que os participantes constroem de si e tentam passar ao outro; e negativa, que trata da intimidade que cada um tem e procura resguardar durante as situações de interação face a face.

Em nossa pesquisa, buscamos observar as situações nas quais as estratégias de cortesia/polidez figuram na direção de garantir a preservação ou o ataque à face dos

---

<sup>1</sup> Endereço eletrônico: almir\_grigorio@hotmail.com

interlocutores. Para tanto, selecionamos como *corpus* duas entrevistas concedidas a dois programas de televisão: *Agora é Tarde* e *Jornal Nacional*.

Assim, entendemos que, nas situações de interação face a face, os participantes agem e comportam-se de diferentes maneiras, e isso depende do grau de intimidade ou familiaridade que tem com seu interlocutor, mostrando elementos que caracterizam a cortesia, ou seja, o tipo de tratamento que o locutor terá com seu interlocutor para estabelecer uma comunicação. Esse fenômeno é percebido no *corpus* que foi selecionado para realizarmos nossa análise.

### A cortesia

Os estudos sobre cortesia foram desenvolvidos com maior fôlego no final da década de 70 por Lakoff (1973), Leech (1983), e, sobretudo, Brown e Levinson (1987), sendo estes os pesquisadores que conseguiram fazer com que seus estudos sobre a polidez fossem a base para o desenvolvimento dos futuros estudos sobre o assunto. Para eles, todas as pessoas possuem duas faces: a negativa (intimidade) e positiva (imagem que mostro de mim para as pessoas).

Além disso, é importante destacarmos que, para Brown e Levinson (1987), as pessoas estão sempre em conflito, ou melhor, sempre dispostas a atingir seu interlocutor, sua face, de uma maneira ou de outra, observação que gerou o termo FTA (*Face Threatening Acts*) que são os atos que ameaçam a face e que são divididos em quatro tipos:

- A - Atos que a ameaçam a face negativa do emissor – oferta pela qual se propõem lesar seu próprio território;
- B - Atos que ameaçam a face positiva do emissor – a confissão ou desculpa;
- C - Atos que ameaçam a face negativa do receptor – perguntas indiscretas;
- D - Atos que ameaçam a face positiva do receptor – crítica, refutação, reprovação. (BROWN E LEVINSON, 1987, p. 65-66)

Esse modelo de estudo, desenvolvido por Brown e Levinson (1987), teve o seu valor e até hoje serve de referência para o desenvolvimento de vários estudos sobre a cortesia; no entanto, em um processo de interação, não existem somente ataques à face das pessoas, há também elogios que são feitos umas às outras e foi justamente pensando nos elogios que são feitos às pessoas durante a comunicação que Kerbrat-Orecchioni (2006) aperfeiçoou essa

noção introduzindo a noção de FFA (*Face Flattering Acts*), que são os atos que valorizam as faces positivas e negativas dos emissores e receptores, com elogios, agradecimentos e votos.

Nessa perspectiva, salientamos que a cortesia verbal está ligada ao modo como falamos, ao cuidado que tomamos quando estamos interagindo para não nos comprometermos ou não ferirmos aquele com quem falamos. Ela é um fenômeno cultural, ou seja, varia de sociedade para sociedade, pois os costumes e as regras de comportamentos são diferentes.

Desse modo, a cortesia verbal, nas palavras de Koch e Bentes (2008, p. 19-20),

encontra-se primeiramente relacionada a um modo ‘refinado’ de fala, associado a rituais nos quais a demonstração da existência de uma hierarquia social é fundamental. Em segundo lugar, além de propiciar a construção de uma imagem refinamento para o locutor, conferindo-lhe uma determinada posição de superioridade sócio-cultural (a posição de uma pessoa cortês, distinta), a cortesia linguística pode também ser uma espécie de “exibição de afeto e/o gentileza” por parte do locutor que, em rituais de linguagem, procura mostrar respeito por uma suposta delicadeza emocional do interlocutor e, ao mesmo tempo, o seu próprio conhecimento, sensibilidade pragmática e refinamento. (KOCH E BENTES, 2008, p. 19-20)

Na visão de Fávero (2008, p. 321), a cortesia “é um princípio regulador da conduta que se situa a meio caminho entre a distância social e a intenção do locutor, possibilitando a manutenção do equilíbrio social entre as partes”. Assim, pensamos a noção de cortesia em uma relação mais próxima a um conjunto de costumes e regras sociais que nos mostram como devemos agir para sermos aceitos ou recusados pelos nossos interlocutores. Esse fenômeno é chamado de face positiva e face negativa.

As pessoas, durante o processo comunicativo, estão a todo instante preocupadas em ser aceitas pelo outro. Esta situação faz com que utilizem palavras que somente as valorizem e não o contrário, uma vez que qualquer elemento linguístico que for usado inadequadamente pode ameaçar sua face. Com isso, é importante entendermos que, como apontam Koch e Bentes (2008, p. 34),

uma forma de mostrar cortesia verbal é não fazer asserções peremptórias, produzindo um discurso autoritário, mas modalizá-las com o uso dos verbos *achar, quer, pensar*, isto é apresentar as declarações apenas como opiniões, facilmente sujeitas a serem contraditas caso o parceiro não pense da mesma maneira. Daí o uso de fórmulas como *eu acho que não é bem assim; pode até ser que você tenha razão, mas eu não creio que seja assim* etc., bem como do que se tem denominado *disclaimers* – pequenos prefácios que costumam preceder o enunciado, visando a afastar, por antecipação, algum mal-estar ou rejeição do parceiro. (KOCH E BENTES, 2008, p. 34)

Além desse cuidado com a própria face, as pessoas preocupam-se também com a face do outro. Em nossa pesquisa, ao tratarmos da entrevista, esclarecemos que, durante uma entrevista de televisão, por exemplo, dependendo do grau de intimidade dos participantes, há cuidado maior em não ferir a face de ninguém, já que quem está sendo entrevistado não está em um ringue lutando contra seu oponente, mas sim, está ali para trocar informações, ou seja, compartilhar o que sabe com o outro e também com os telespectadores, está ali em missão de paz e não em guerra pensando ou imaginando formas de atacar seu oponente.

Brown e Levinson (1987) apresentam quinze estratégias de cortesia positiva, dez de negativa e quinze de indiretividade (*off record*):

Cortesia Positiva:

- A – perceba o outro e mostre-se interessado pelas necessidades e desejos dele;
  - B – exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro;
  - C – intensifique o interesse pelo outro;
  - D – utilize marcas de identidade de grupo;
  - E – procure acordo;
  - F – evite desacordo;
  - G – pressuponha e exponha pontos em comum;
  - H – faça piadas;
  - I – Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os desejos do outro;
  - J – ofereça, prometa;
  - K – seja otimista;
  - L – inclua o ouvinte na atividade;
  - M – dê ou peça razões;
  - N – simule ou explicita reciprocidade;
  - O – dê presentes.
- (BROWN E LEVINSON, 1987, p. 102)

Cortesia Negativa:

- A – seja convencionalmente indireto;
  - B – questione, seja invasivo;
  - C – seja pessimista;
  - D – minimize imposições;
  - E – mostre respeito;
  - F – peça desculpas;
  - G – recorra ao discurso impessoal;
  - H – considere o FTA como regra geral;
  - I – nominalize;
  - J – ofereça compensações, aja como se estivesse assumindo o débito.
- (BROWN E LEVINSON, 1987, p. 131)

Indiretividade (*Off Record*):

- A – faça alusões, dê pistas;
- B – forneça índices;

C – pressuponha;  
D – minimize a importância;  
E – aumente a importância;  
F – use tautologias;  
G – use contradições;  
H – seja irônico;  
I – use metáforas;  
J – faça perguntas retóricas;  
K – seja ambíguo;  
L – seja vago;  
M – faça generalizações;  
N – faça substituições do destinatário;  
O – use elipse.  
(BROWN E LEVINSON, 1987, p. 214)

Vale lembrarmos que, além dessas estratégias de cortesia elencadas, existem também dois tipos de relação que são estabelecidas entre as pessoas: a de distanciamento e proximidade e a de hierarquia, de poder, e respeito (HILGERT, 2008, p. 131).

Para finalizar esta seção, citamos Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 63), a respeito das relações humanas e seus eixos de horizontalidade e de verticalidade, conceitos bastante importantes para nossa análise nesta pesquisa.

No eixo da horizontalidade, evoluem os movimentos de proximidade e de distanciamento; no da verticalidade, os movimentos determinados por um “sistema de lugares” que, genericamente, se definem com base nos polos alto e baixo, superior e inferior, dominante e dominado. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 63)

## **A entrevista**

Nesta seção, tratamos da entrevista a partir de uma de suas funções: manter a interação entre duas ou mais pessoas para que cada uma delas possa saber e conhecer um pouco sobre cada um dos participantes, conforme indicam Fávero e Andrade (1999).

Existem diversos tipos de entrevistas, cada uma com sua particularidade, por exemplo, a de emprego tem como meta conhecer o candidato por meio de perguntas para verificar se atende aos requisitos básicos do cargo para o qual concorre; o entrevistado, dependendo do local, utiliza vestuário adequado, pois há empregos que exigem mais formalidade que outros. Cada um dos participantes da entrevista tem um papel a cumprir, como asseveram Fávero e Andrade (1999, p. 159), “com o objetivo de observar o processo interacional nas entrevistas, é

preciso levar em conta a situação, as características dos participantes e as estratégias por eles utilizadas durante o evento”.

Para Medina (1990, p. 8), “a entrevista, nas suas diferentes aplicações, é uma técnica de interação social, de interpenetração informativa, quebra isolamentos grupais, individuais, sociais e serve à pluralização das vozes e à democratização da informação”. Fávero (2001, p. 79-80) propõe que a entrevista é

uma atividade em que, não somente pessoas ligadas à área de comunicação, como os jornalistas, mas todos nós, de uma forma ou de outra estamos envolvidos, quer como entrevistadores, quer como entrevistados. Seu objetivo é sempre o inter-relacionamento humano, mas os direitos dos participantes não são os mesmos, pois o entrevistador faz perguntas e oferece, em seguida, o turno ao entrevistado. Na verdade, as relações de poder entre eles deixa-os em diferentes condições de participação no diálogo, havendo um direcionamento maior ou menor da interação: o entrevistador pode simplesmente cumprir o papel de obter respostas ou dirigir de tal maneira que o entrevistado é conduzido às respostas pré-estabelecidas por aquele... Outras vezes há inversão de papéis, pois o entrevistado dirige a entrevista, aprovando ou não a ação do entrevistador, fazendo-lhe perguntas, muitas vezes. (FÁVERO, 2001, p. 79-80)

Nessa perspectiva, há, praticamente em todas as entrevistas, uma característica de duplicidade, ou seja, inverte-se o posicionamento dos falantes e, conseqüentemente, pode ocorrer também uma mudança de direcionamento da entrevista, ora o entrevistador dita o tema, ora o entrevistado dita o tema. Essa troca de experiência faz com que cada um dos participantes aumente seu conhecimento a respeito de determinado assunto.

Paralelamente, destacamos que, antes de começar qualquer entrevista, existe um momento reservado a seu preparo. São selecionadas as perguntas que devem ser feitas ao entrevistado, qual será a ordem delas, quanto tempo será reservado para fazê-las e para serem respondidas. Contudo, nem sempre será possível manter uma ordem imutável, pois sabemos que as entrevistas podem sofrer alterações nos papéis de entrevistador e entrevistado, ela não é estática, mas sofre alterações, como indicia Fávero (2001).

Quando se trata de uma entrevista oral, é importante observarmos que o entrevistado não tem como corrigir algo que disse por engano, ainda que ele tente fazê-lo, uma vez que poderá ter comprometido sua face positiva, considerando que naquele momento seu objetivo é ser aceito. Em vez disso, quando comete algum tipo de desvio, poderá perder credibilidade. Há casos em que nem existe o pedido de desculpas, numa tentativa de salvar a própria face.

Já com a entrevista escrita, é mais raro ocorrer qualquer tipo de gafe, porque ela passa por várias revisões até chegar ao público, por isso torna-se difícil saber até que ponto, ou melhor, em que medida aquilo que foi escrito como sendo uma resposta de alguém que foi entrevistado é verdade ou não.

O quadro a seguir, proposto por Fávero, Andrade e Aquino (2005, p. 74), mostra a relação entre fala e escrita, considerando a condição de produção de cada uma delas, com suas principais distinções:

<b>FALA</b>	<b>ESCRITA</b>
- Interação face a face.	- Interação à distância (espaço temporal).
- Planejamento simultâneo ou quase simultâneo à produção.	- Planejamento anterior à produção.
- Criação coletiva: administrada passo a passo	- Criação individual.
- Impossibilidade de apagamento.	- Possibilidade de revisão.
- Sem condições de consulta a outros textos.	- livre consulta.
- A reformulação pode ser promovida tanto pelo falante como pelo interlocutor.	- A reformulação é promovida apenas pelo escritor.
- Acesso imediato às reações do interlocutor.	- Sem possibilidade de acesso imediato.
- O falante pode processar o texto, redirecionando-o a partir das reações do interlocutor.	- O escritor pode processar o texto a partir das possíveis reações do leitor.
- O texto mostra todo o seu processo de criação.	- O texto tende a esconder o seu processo de criação, mostrando apenas o resultado.

(FÁVERO, ANDRADE E AQUINO, 2005, p. 74)

Essa distinção entre a língua falada e a escrita é encontrada em todo e qualquer tipo de interação face a face, seja ela uma conversa informal de amigos em um bar, uma entrevista de televisão ou escrita. Neste artigo, sendo o objetivo analisar entrevistas televisivas, tais distinções atendem à análise realizada (cf. próxima seção).

Além disso, destacamos que a entrevista, segundo Fávero (2001), tem outros momentos que podem ser estudados, com o par dialógico pergunta/resposta – elemento de interação, sem o qual se torna difícil uma conversação; introdução de tópico – o entrevistador utiliza uma pergunta para iniciar os tópicos; continuidade de tópico – perguntas e respostas geralmente são utilizadas para dar andamento ao tópico; redirecionamento de tópico – desvio de tópico, o interlocutor pode mudar o rumo da entrevista; mudança de tópico – se dá por causa de alguns problemas contextuais; pedido de informação – solicitação de informação; pedido de confirmação – ocorre quando há um pedido de informação; pedido de

esclarecimento – quando o interlocutor não consegue entender uma informação solicita a repetição; e pergunta retórica – que é quando o falante elabora uma pergunta, mas já sabe sua resposta.

Por fim, nesta seção, lembramos que toda entrevista, como assevera Marcuschi (2003), é um diálogo assimétrico, isto é, um dos participantes inicia, orienta, dirige, conclui a interação e exerce poder sobre o outro. Em outros termos,

ao entrevistador cabe escolher o tópico discursivo e a direção da conversação: quando ou como interromper ou terminar (isto fica bem claro na entrevista televisiva), a distribuição dos turnos, o caráter contratual ou polêmico, entre outros. Por sua vez, o entrevistado pode conservar seu turno por mais tempo, pois é a ele que se quer ouvir. (FÁVERO E ANDRADE, 1999, p. 161)

### **Análise do corpus**

Fávero, Andrade e Aquino (2000, p. 72) afirmam que

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 se 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. (FÁVERO, ANDRADE E AQUINO, 2000, p. 72)

Posto isso e com base no que explanamos até aqui, apresentamos nosso *corpus* e, em seguida, nossa análise: selecionamos trechos das entrevistas de Marta Suplicy e de Dilma Rousseff, concedidas a programas de televisão e fizemos a transcrição de acordo com as normas de transcrição estabelecidas pelo grupo NURC/SP<sup>2</sup>. Na análise, identificamos os aspectos relativos ao trabalho de face do entrevistador e do entrevistado.

A 1ª entrevista de nossa análise é a concedida ao apresentador Danilo Gentili, no Programa *Agora é Tarde*, exibido pelo SBT, de segunda à sexta-feira, às 23h. Trata-se de uma entrevista bem humorada e descontraída, pois o programa é de humor. O apresentador, usando

---

<sup>2</sup> NURC – Projeto da Norma Urbana Culta – surgiu no ano de 1969, com o objetivo gravar, transcrever e analisar a fala de pessoas com nível superior de ensino, na faixa etária de 25 a 35 anos, 36 a 55, e acima de 65, das cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador, Recife e Porto Alegre.



da habilidade que tem como comediante, faz com que a entrevistada aos poucos se sinta mais familiarizada não só com o ambiente, mas também com o apresentador e as perguntas feitas. Ao longo da entrevista, há perguntas sérias, porém com algumas expressões, ou melhor, palavras utilizadas para provocar o humor, o riso, deixando a entrevistada um pouco embaraçada na hora de responder às perguntas.

*Entrevista de Marta Suplicy<sup>3</sup> – Programa Agora é Tarde/Danilo Gentili (07.07.2011):*

L1 – Danilo Gentili

L2 – Marta Suplicy

Trechos para análise:

**Trecho 1: 35”**

L1 – MARTA Suplicy...

L2 – olha EU(frase exclamativa)

L1 – é você... eu sei... ei ei... olha você aqui de novo... (frase exclamativa)

L2 – exato... (frase exclamativa)

L1 – MARTA Suplicy no meu programa... éh... senadora, vossa excelência, mestra... como posso te chamar?

L2 – bom... (os missiê) me chama de Marta ou me chama de senadora um dos dois claro...

L1 – ahn:: Marta

L2 – as pessoas me chamam

[

L1 - senadora

[

L2 - de Marta... eu gosto mais de Marta..

L1 – MARTA

L2 – éh... eu acho que::

[

L1 – chuchu não?

L2 – ((risos))

L1 – eu me sentiria bem a vontade...

L2 - ...olha a vontade então...

L1 – obrigado chuchu...

L2 – ((risos))...

Nesses enunciados, verificamos que o entrevistador tenta fazer com que a entrevistada fique à vontade, não ofendendo, não criticando, mas sim, fazendo brincadeiras e perguntando-lhe de qual forma poderia chamá-la. Essa atitude do apresentador faz com que sua

<sup>3</sup> MARTA SUP LIC Y. Entrevista para o Programa Agora é Tarde com Danilo Gentili, dia 07/07/2011. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=tjR8Sd2qq7o> Acesso em 06.jun.2015.

entrevistada diminua a distância que há entre eles, pois não sabe ao certo que rumo tomará a entrevista. Nesse sentido, o trabalho de preservação da face ocorre ao evitar os “atos que ameaçam a face negativa do receptor, não fazer perguntas indiscretas; e também os atos que ameaçam a face positiva do receptor, não criticar, refutar e reprovar” (BROWN E LEVINSON, 1987, p. 65-66). Tomando esses cuidados, o entrevistador conduz a entrevista de maneira agradável e descontraída.

**Trecho 2: 10'44**

L1 – agora Marta... eu preciso te perguntar isso... eu ia te perguntar logo que você sentou mas achei melhor começar o assunto éh... por onde a gente começou:: éh...

L2 – i... já vem... (vocês já viram)...

L1 – calma...

L2 – que - que é?

L1 – vai devagarinho... a gente:: já se encontrou algumas vezes éh::... já fiz algumas piadas... não sei se você gostou ou não... i já... já/teve algumas confusões... eu queria saber éh... depois de tudo o que a gente passou... por que você aceitou vir no programa?

L2 – porque me falaram que

[

L1 – essa é minha maior dúvida do mundo... falei porque ela aceito vir aqui?

L2 – tiro rápido...falaram que você estaria melhor comportado...

[

L1 – (e tô?) ((risos))

[

L2 – é verdade?

L1 – uhn::...tô?

L2 – tá...

L1 - tô bem?

L2 – tá... mas não por isso oh...

[

L1 – o que dinheiro não faz com a pessoa...

L2 – não não((risos))...

Ainda em clima de descontração, o apresentador modaliza sua fala para fazer uma pergunta à entrevistada, com a preocupação de não atacar a face de sua interlocutora e não atacar a sua própria. Ele utiliza os recursos postulados por Brown e Levinson (1987, p. 102), já citados sobre a “cortesia positiva: perceba o outro e mostre-se interessado pelas necessidades e desejos dele; exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro; procure acordo; evite desacordo; faz piadas; simule ou explicita reciprocidade” (BROWN E LEVINSON, 1987, p. 102).

Notamos que não há, da parte do entrevistador, o desejo de mostrar à entrevistada que ele não simpatiza com ela, mas sim, que está ali cumprindo o papel de fazer uma entrevista

agradável para ambos, diferente do que acontece em outras entrevistas, por exemplo, a entrevista de número dois que separamos para análise na qual o entrevistador parece não deixar sua entrevistada confortável em momento algum, dá em alguns momentos da entrevista a entender que está sendo produzido um discurso autoritário. Isso é avalizado por Koch e Bentes (2008, p. 34), que indicam: “Uma forma de mostrar cortesia verbal é não fazer asserções peremptórias, produzindo um discurso autoritário, mas modalizá-las com o uso dos verbos *achar, quer e pensar*”.

A 2ª entrevista selecionada para análise é a da, à época, Presidente da República Dilma Rousseff ao apresentador do *Jornal Nacional*, William Bonner. Trata-se de uma entrevista concedida em um contexto pré-eleitoral, pois o *Jornal Nacional* entrevistou todos os candidatos à presidência da república para mostrar ao público as propostas de cada um e também, de certa forma, criticar ou valorizar seus projetos de governo. Constatamos que, durante a entrevista, o apresentador criticou muito o governo da candidata à reeleição, fez a maioria das perguntas citando decisões que ela tomou e que não obtiveram êxito para o desenvolvimento do país.

*Entrevista da Presidente Dilma Rousseff<sup>4</sup> – Jornal Nacional (18.08.2014).*

L1 – William Bonner

L2 – Dilma Rousseff

Trechos para análise:

**Trecho 1: 26”**

L1 - (suspiro)... candidata no seu governo houve uma SÉRIE de escândalos de corrupção e de desvios éticos... houve escândalo de corrupção no ministério da agricultura... houve escândalo de corrupção no ministério das cidades... no ministério dos esportes... houve escândalo de corrupção no ministério da saúde... no ministério dos transportes... houve escândalo de corrupção no ministério do turismo... no ministério do trabalho... a petrobrás acabou se tornando objeto de duas CPI'S no congresso... a senhora SEM-PRE DIZ que TODOS esses escândalos foram REvelados pela polícia federal e que estão sendo investigados pe-la poLÍcia federal... que é um órgão do governo federal... a questão que eu lhe faço é a seguinte... qual é a dificuldade de DESDE o início se cercar de pessoas hoNEStas que lhe permitam FORMAR uma equipe de governo honesta e que evite essa situação que nós vimos de repetidos casos de corrupção... ah... não há uma sensação... não

<sup>4</sup> DILMA ROUSSEFF. Entrevista ao *Jornal Nacional*, dia 18/08/2014. Disponível em [https://www.youtube.com/watch?v=NIZACRPd\\_Aw](https://www.youtube.com/watch?v=NIZACRPd_Aw) Acesso em 06.jun.2014.

pode haver uma sensação no ar de que o PT... ahn::... descuida da questão ética ou da questão da corrupção?

L2 – Bonner... não pode não... sabe por que? Porque nós justamente fomos aquele governo que mais estruturou os mecanismos de combate a corrupção... a irregularidade e maus feitos... eu quero te dizer o seguinte...

[

L1 - correto... mas a candidata... eu deveria só dizer a senhora o seguinte... ahn... ahn... a senhora listou aqui uma série de medidas que foram providenciadas depois de ocorridos os escândalos

[

L2 – não... isso tudo foi antes...

Destacamos, em nossa análise, apenas os enunciados de L1. Eles têm como objetivo denegrir a imagem de seu entrevistado, a imagem de seu partido. O apresentador, para fazer as perguntas à candidata, utiliza o pronome “você”, o que em uma entrevista pode ser considerado um sinal de distanciamento, apesar de nos dias atuais as pessoas nas ruas, bares, bairros, em diversos lugares chamarem umas às outras por “você” demonstrando intimidade, mas não parece ser o que ocorre, em particular, nessa entrevista, ou seja, o apresentador deixa transparecer a imagem de que ele não é íntimo dela e não pretende estabelecer nenhum grau de intimidade com ela ao longo da entrevista, pois se fossem íntimos o tratamento seria feito por alguma palavra ou expressão que demonstrasse carinho, sendo assim, é uma forma pronominalizada, uma forma de tratamento. (SILVA, 2008, p. 159). William Bonner intimida, desmerece, critica claramente a candidata e seu partido político, o PT, e contrapõem-se explicitamente a seu governo. Ele tenta atingir a candidata em sua competência e capacidade para administrar uma nação.

Isso demonstra um trabalho de face que visa a elaborar atos que a ameaçam tanto a face negativa do emissor – o entrevistador não é visto com bons olhos pela população; tanto os atos que ameaçam a face negativa do receptor – faz perguntas indiscretas e os atos que ameaçam a face positiva do receptor – críticas, refutações e reprovações em relação ao que a entrevistada imagina ser o correto a ser feito em um governo. (BROWN E LEVINSON, 1987)

### Trecho 2: 03'21

L1 – bom...entre as medidas que a senhora providenciou depois dos escândalos... estive o afastamento de alguns ministros... em quatro casos a senhora trocou um ministro por alguém que era do mesmo partido dele e do mesmo grupo político dele... que frequentava o mesmo círculo... essa situação a senhora considera que não foi trocar seis por meia dúzia? a senhora considera que foi uma atitude PRUDENTE como presidente substituir nessas circunstâncias... foi uma medida EFICAZ de sua parte candidata?

L2 – eu... continuando o que eu estava dizendo Bonner... nem todas as pessoas denunciadas foram punidas pelo judiciário... e tiveram comprovadamente culpa...

O apresentador continua o ataque à face da candidata e à imagem do PT, isto, no trabalho de face demonstra que o entrevistador talvez não tenha nenhum tipo de afinidade com sua entrevistada e, por isso, pratique, ao longo da entrevista, apenas as estratégias de “cortesia negativa: questionando, sendo invasivo; pessimista; considerando o FTA como regra geral”. (BROWN E LEVINSON, 1987, p. 131)

**Trecho 03: 05'32**

L1 – e em relação ao seu partido... seu partido teve um grupo de elite de:: pessoas corruptas... comprovadamente corruptas... eu digo isso por que foram julgadas... condenadas e mandadas para a prisão pela mais alta corte do judiciário brasileiro... eram corruptos (suspiro)... e o seu partido tratou esses condenados por corrupção como... guerreiros... como... vítimas... como... pessoas que não mereciam esse tratamento... vítimas de injustiça... a pergunta que eu lhe faço... isso não é ser condescendente com a corrupção candidata?

L2 – (suspiro) eu vou te falar uma coisa Bonner... eu sou presidente da república... eu não faço nenhuma observação sobre os julgamentos realizados pelo supremo tribunal... por um motivo muito in/simples... sabe por que Bonner? Porque a constituição... ela exige que o presidente da república como exige dos demais é... chefe de poder que nos respeitemos i i i i consideremos a importância da autonomia dos outros órgãos...

O apresentador, mais uma vez, parece querer transparecer uma imagem negativa da candidata e do partido político dos trabalhadores para fazer com que o povo brasileiro seja contra a sua reeleição. O entrevistador é bastante invasivo, busca fatos negativos que aconteceram com pessoas ligadas ao partido da entrevistada e faz a pergunta com base nesses fatos negativos e não sobre ações que serão realizadas no futuro caso seja reeleita. No trabalho da face, continua a prevalecer cortesia negativa tendo como regra geral o FTA.

**Trecho 04: 07'01**

L2 – (risos) ((sem graça)) não é a primeira vez que eu respondo isso... eu durante o processo inteiro... NÃO manifestei NENHUMA opinião sobre o julgamento

L1 – mas candidata... a pergunta que eu lhe fiz...

[  
L2 – até por que respeito...

[  
L1 – foi sobre a postura do seu partido?

[  
L2 – respeito o julgamento...

L1 – [ qual é a sua posição a respeito do seu partido?

L2 – eu não vou tomar nenhuma posição Bonner que me coloque em confronto/conflito... éh/ou aceitando ou não... eu RESPEITO a decisão da suprema corte brasileira... isso não é... uma questão subjetiva... para (mim) exercer o cargo de presidência eu tenho que fazer isso.

#### Trecho 05: 12'07

L1 – a inflação neste momento... a inflação anual está no teto daquela... meta estabelecida pelo governo... tá em seis e meio por cento... a economia encolheu um virgula dois por cento no segundo trimestre desse ano e tem uma projeção de crescimento BAIXÍSSIMA para esse ano... menor do que um por cento... o superávit do primeiro semestre desse ano foi o pior dos últimos quatorze anos... quando a senhora é confrontada com esses números ruins... a senhora diz que eles são produtos... são resultados de uma crise internacional... aliás a senhora diz que eles nem são tão ruins assim... por que a senhora lembra o caso das demissões de bilhões na europa e o fato de o Brasil ter hoje uma situação de praticamente de pleno emprego...aí quando os analistas dizem “que dois mil e quinze... ano que vem será um ano difícil... de acertos de casa que é preciso arrumar a economia brasileira e portanto isso vai impor alguns sacrifícios... vai ser um ano duro” a senhora diz que isso é pessimismo... e aí eu lhe pergunto...a senhora considera justo... ora/olhando pros números da economia... ora culpar o pessimismo ora culpar a crise internacional pelos problemas? ah:... o seu governo não tem nenhum papel... nenhuma responsabilidade nos resultados que estão aí?

L2 – o Bonner... primeiro... nós enfrentamos a crise pela primeira vez no Brasil não desempregando... não arrochando os salários... não fa/aumentando os tributos... pelo contrário diminuimos... reduzimos e desoneramos a folha...

Ao longo de todos os trechos dessa entrevista com a candidata, à época, à Presidência da República Dilma Rousseff, o entrevistador William Bonner não a deixou uma vez sequer se sentindo à vontade; ao contrário, atacou-a por diversas vezes, ou melhor, durante toda a entrevista com o objetivo de desestabilizá-la. Nesse sentido, percebemos que, durante toda a entrevista, ocorreu o que Brown e Levinson (1987) denominam de FTA (*Face Threatening Acts*) que são os atos que ameaçam a face.

O apresentador tentou por diversas vezes desequilibrar a entrevistada com perguntas sobre os erros cometidos por pessoas ligadas ao partido dela e corrupção que são assuntos que tiveram destaque na mídia de maneira negativa. É bom lembrar que ninguém participa de uma entrevista para ser atacado e acusado de ter cometido uma série de erros, esse tipo de entrevista acontece, mas quando alguma pessoa está no banco dos réus.

## Considerações finais

Neste artigo, apresentamos uma análise, a partir de trechos selecionados de duas entrevistas, mostrando como pode ocorrer a cortesia, bem como o trabalho de face, em entrevistas de televisão. A partir do objetivo, chegamos à conclusão de que uma entrevista poderá acontecer da maneira agradável – entrevista 1 – ou desagradável – entrevista 2. Esse tipo de comportamento pode favorecer ou desfavorecer tanto a imagem do entrevistado quanto a imagem do entrevistador; em ambos os casos, haverá vantagens e prejuízos. Caberá ao entrevistador saber conduzir a entrevista de modo adequado para não comprometer sua imagem e a do entrevistado.

Além disso, verificamos também como pode se dar ou não a proteção da face, seja do entrevistador ou do entrevistado. Os participantes agem e comportam-se de diferentes maneiras, e isso depende do grau de intimidade ou familiaridade que tem com seu interlocutor, configurando os elementos que caracterizam a cortesia. Esses elementos são necessários para que se mantenha harmonia entre os participantes, evitando conflitos, apesar de nem sempre esse ser o objetivo da entrevista.

Finalizamos, então, com a citação de Fávero (2008, p. 321), para quem “a cortesia é um princípio regulador da conduta que se situa a meio caminho entre a distância social e a intenção do locutor, possibilitando a manutenção do equilíbrio social entre as partes”.

## Referências

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, [1978] 1987.

FÁVERO, L. L.; ANDRADE, M. L. da C. V. O. Os processos de representação da imagem pública nas entrevistas. In PRETI, D. (org.) *Estudos de língua falada: variações e confrontos*. São Paulo: Humanitas, 1999.

FÁVERO, L. L.; ANDRADE, M. L. da C. V. O.; AQUINO, Z. G. O. Papéis discursivos e estratégias de polidez nas entrevistas de televisão. *Veredas: revista de estudos linguísticos, UFJF*, v. 4, p. 67-77, 2000.

FÁVERO, L. L. A entrevista na fala e na escrita. In PRETI, D. (org.) *Fala e escrita em questão*. São Paulo: Humanitas, 2001.

FÁVERO, L. L.; ANDRADE, M. L. da C. V. O.; AQUINO, Z. G. O. *Oralidade e escrita: perspectivas para o ensino de língua materna*. São Paulo: Cortez Editora, 2005.

FÁVERO, L. L. A cortesia nas interações cotidianas. In PRETI, D. (org.) *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008.

FÁVERO, L. L.; ANDRADE, M. L. da C. V. O. *Cortesia verbal e ensino de língua: reflexões sobre competência comunicativa, jogo interpessoal e normatividade*. (No prelo)

HILGERT, J. G. A cortesia no monitoramento de problemas de compreensão na fala. In PRETI, D. (org.) *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Análise da Conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola, 2006.

KOCH, I. G. V.; BENTES, A. C. Aspectos da cortesia na interação face a face. In PRETI, D. (org.) *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008.

MARCUSCHI, L. A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Editora Ática, 2003.

MEDINA, C. de A. *Entrevista: o diálogo possível*. São Paulo: Editora Ática, 1990.

SILVA, L. A. da. Cortesia e formas de tratamento. In PRETI, D. (org.) *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008.

#### **ABSTRACT**

*The article processes the courtesy within the interviews, having as orientation the questioning about the strategies existence of courtesy/politeness. The goal is to analyze the face work within the interactions that occur within the semi-structured oral interviews. The theoretical basis is sustained within Brown e Levinson (1987), Medina (1990), Kerbrat-Orecchioni (2006), Fávero (2008), Koch e Bentes (2008). As methodological procedures, we analyzed the corpus, selected from two interviews – the first one Marta Suplicy and the seconde with Dilma Rousseff, whose results show the courtesy strategies within the TV interviews.*

**Key words:** *Courtesy. Interviews. Positive face and negative face.*

**Envio: Setembro/2016**  
**Aceito para publicação: Setembro/2016**