

CORTESIA, INTENÇÃO E CONTEXTO: UMA PERSPECTIVA COGNITIVA

COURTESY, INTENTION AND CONTEXT: A COGNITIVE PERSPECTIVE

Mariana Kuhlmann*

RESUMO

A cortesia verbal tem sido contemplada em diferentes estudos que buscam defini-la de maneira satisfatória e apreendê-la enquanto fenômeno linguístico. Sinteticamente, podemos assumir a cortesia verbal como uma estratégia dos falantes para manter o equilíbrio e garantir o sucesso de uma interação verbal (SILVA, 2008, p. 165). Nesse sentido, propomos no presente artigo uma revisão teórica às diferentes abordagens linguísticas respeitantes à cortesia verbal para depois empreender uma reflexão que parta da perspectiva da linguística cognitiva. Essa reflexão será orientada com a finalidade de alcançar o objetivo central de verificar em que medida e de que maneira os fatores contexto e intenção norteiam as estratégias de cortesia verbal vigentes em uma língua e com elas se relacionam. Dessa forma, advogaremos fundamentalmente em prol de uma abordagem acerca da cortesia verbal que leve em consideração a intencionalidade dos falantes e de que forma os interactantes fazem a adequação de seus atos comunicativos em função do contexto em que se encontram. Para isso, será de suma importância lançar mão das propostas teóricas de Escandell-Vidal (1998), Van Dijk (2012) e Searle (2010).

Palavras-chave: Cortesia verbal. Intenção. Contexto.

ABSTRACT

Verbal courtesy has been addressed in various studies that seek to define it satisfactorily and understand it as a linguistic phenomenon. It can be considered a strategy used by speakers to maintain balance and ensure the success of a verbal interaction (Silva, 2008: 165). This article briefly reviews the different theoretical language approaches concerning verbal courtesy; after this a reflection from the perspective of cognitive linguistics is done. This reflection aims to verify to what extent and how contextual factors and intention govern verbal courtesy in language and how they relate to one another. Thus, the article proposes an approach to verbal courtesy takes into consideration speakers' intentionality and how speakers adapt their communicative acts according to their contexts. In order to do this, it is of paramount importance to consider the theoretical proposals of Escandell-Vidal (1998), Van Dijk (2012) and Searle (2010).

Keywords: Verbal courtesy. Intention. Context.

* Bolsista CNPq-PIBIC. Graduada em Letras/português-alemão na Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo/FFLCH-USP. E-mail para contato: mariana.kuhlmann@usp.br.

Introdução

A proposta de estudo que apresentamos consiste em empreender uma incursão teórica baseada em diferentes autores para discorrer sobre a dinâmica existente entre intenção, cortesia e contexto. Por fim, pretendemos apresentar um breve estudo de caso.

Nos últimos tempos, temos notado que muitos pesquisadores, ao contemplarem seus objetos de estudo, acabam enveredando pelos caminhos das ciências cognitivas. Essa tendência parece ser fundamentada na necessidade de encontrar explicações que satisfaçam propostas de estudo que não se esgotam ao discutir questões referentes apenas à relação que o indivíduo estabelece com o seu ambiente externo.

Ao assumir os fenômenos linguísticos como tema a ser analisado, dedicar-se aos estudos referentes à cognição tem se revelado uma estratégia altamente produtiva e esclarecedora. A título de exemplificação, tomemos o caso da gramaticalização para explicitar o que pretendemos afirmar nestas considerações iniciais.

A gramaticalização se caracteriza por provocar deslizamentos funcionais que fazem com que as classes de palavras [+lexicais] assumam o estatuto de [+gramaticais]:

Assim, o predicado *ser lexical* identifica categorias prototípicas cujas propriedades fazem referência a dados do universo bio-psíquico-social, designando entidades, ações, processos, estados e qualidades, enquanto o predicado *ser gramatical* identifica categorias prototípicas, cujas propriedades cuidam de organizar, no discurso, os elementos de conteúdo, por ligarem palavras, orações e partes do texto, marcando estratégias interativas na codificação de noções como tempo, aspecto, modo, modalidade etc. (GONÇALVES, LIMA-HERNANDES, CASSEB-GALVÃO, CARVALHO, 2010, p. 17).

Nesse sentido, assumimos que um substantivo, por fazer referência a elementos do universo bio-psíquico-social, tem conteúdo [+lexical] e [-gramatical] do que uma preposição, por exemplo. Há então um continuum em que as classes de palavras se distribuem e se caracterizam como [+lexicais] ou [+gramaticais].

Considera-se que a interação que é estabelecida entre o falante e o seu semelhante é, então, um dos fatores necessários para o desencadeamento do processo; por isso, concluímos que o indivíduo precisa experimentar eventos sociais e rotinizá-los para provocar os deslizamentos funcionais que vão surgindo na língua (LIMA-HERNANDES, 2010, p. 89).

No entanto, observar apenas as questões referentes ao conteúdo sociocultural não dá conta da complexidade do fenômeno. Abstrair a carga lexical de um termo exige não apenas uma interação social que permita a ocorrência de eventos comunicativos, mas também a capacidade cognitiva do indivíduo em processar o esvaziamento semântico e todas as etapas que fazem com que um substantivo seja empregado como marcador discursivo ou com que um verbo pleno seja empregado como verbo auxiliar.

Nessa breve explicação figura apenas um dos casos em que língua e cognição se entrelaçam. Neste artigo, ao eleger como tópico de reflexão a cortesia verbal, nos ateremos a apontar a complementaridade desses dois elementos. Optar por essa linha de estudo nos levou a contemplar três tópicos principais que nortearão as discussões propostas: cortesia verbal, contexto e intenção.

Van Dijk (2012, p. 19) aponta para a dificuldade de lidar com noções genéricas, como propomos nestas notas introdutórias. Todavia, para articular as discussões que aqui pretendemos expor, assumiremos o que o autor afirma, ao recorrer a diferentes teorias para dar conta de suas propriedades.

Nos tópicos a seguir trataremos da cortesia verbal, conciliando os estudos de Escandell-Vidal (1998) com os estudos expostos na obra organizada por Preti (2010). Para dar conta da intenção e do contexto, nos basearemos, respectivamente, em Searle (2010) e Van Dijk (2012).

A sociogênese da cortesia verbal

Discorrer sobre esse tema nos conduz a uma discussão concernente à origem da cortesia¹.

¹ Muitos autores se atêm em discutir as diferenças e especificidades terminológicas dos termos *cortesia* e *polidez*. No entanto, não assumiremos no presente artigo a tarefa de empreender uma discussão dessa natureza.

Leite (2008, p. 51) utiliza o termo *sociogênese*, ao se referir ao processo que originou a cortesia enquanto elemento presente nas interações socio-comunicativas. Segundo a autora, a *sociogênese* da cortesia remonta ao período de transição que a sociedade ocidental europeia sofreu entre o feudalismo e o absolutismo, e que desencadeou alterações nos hábitos e comportamentos vigentes:

Foi a lenta e gradual transformação dos cavaleiros feudais em homens cortesãos que ensejou a mudança de comportamento do homem brutal, guerreiro, que não tinha maneiras e modos para o relacionamento social pacífico, nem tampouco jeito para tratar as mulheres, e fez aparecerem nos livros medievais e romances de cavalaria os preceitos para regular o comportamento dos homens.

Podemos depreender, então, que os hábitos e comportamentos pré-absolutistas não sujeitavam o indivíduo a padrões de convivência em que os conflitos interpessoais fossem evitados ou, pelo menos, conduzidos de forma a diminuir as disputas e contestações.

Os membros da sociedade, que antes podiam orientar as suas vidas sem se preocupar em demasia em controlar seus impulsos, durante o estabelecimento do absolutismo depararam-se com uma estrutura social permeada por relações sociais estáveis, em que todos se submetiam a um mesmo rei e a um mesmo conjunto de convenções e leis.

Ainda segundo Leite (2008, p. 51), nos tempos feudais “os sentimentos e compulsões não-refreados tornavam as relações sociais extremamente instáveis e belicosas”.

Por essa razão, concluímos que a cortesia na sociedade pode ser historicamente compreendida e representa o surgimento de um homem que, condicionado a estabelecer uma convivência pacífica com o seus semelhantes, abre mão dos comportamentos guerreiros e passa a buscar a sua sobrevivência por meio de comportamentos convencionalizados tidos por *cortesias*. Nesse momento, identificamos a origem da cortesia verbal.

Sobre cortesia verbal e língua

Os aspectos socioculturais e linguísticos que caracterizam os comportamentos convencionalizados, mencionados no tópico anterior, se definem por operações presentes na linguagem.

O sucesso de uma interação comunicativa depende de como os interactantes aplicam e reconhecem as regras que a sociedade estabelece como (in) adequadas ao contexto em que se encontram. Dessa forma, é de suma importância que o indivíduo reconheça e domine o código de regras que determinam de que forma o falante pode se relacionar a fim de satisfazer as suas intenções no ato comunicativo.

Em geral, os diferentes estudos linguísticos que tratam da cortesia verbal a caracterizam basicamente como um fenômeno em que os falantes, por meio de determinados mecanismos linguísticos, buscam uma dinâmica equilibrada e harmoniosa,

já que os envolvidos na interação têm de se “comportar” de maneira previamente esperada como cortês, para manter notavelmente estável e harmônica a relação interpessoal, o que implica terem os interactantes de preservar mutuamente suas imagens de pessoas *civilizadas*. (LEITE, 2008, p. 55).

Entender o ato comunicativo sob a perspectiva da cortesia verbal pressupõe a necessidade de tecer algumas considerações que dizem respeito à *face*. Segundo Goffman (1980, p. 81 *apud* Galembeck, 2008, p. 329), duas atitudes principais estão imbricadas no exercício da linguagem: o autorrespeito e a consideração com o próximo. O autorrespeito consiste na preservação da própria face, e a consideração com o próximo consiste na preocupação com a face do outro.

Ao preservar as suas faces e ajustar o ato comunicativo às suas intenções, os interactantes servem-se de mecanismos linguísticos como pronomes de tratamento, marcadores discursivos, tempos verbais, aspectos prosódicos, entre outros. Para ser cortês e proteger a sua face, o falante precisa manipular com êxito tais mecanismos. É preciso salientar ainda que a noção de face se divide, conforme as considerações de Galembeck (2008, p. 332) apontam:

A face, por sua vez, é auto-imagem pública assumida pelo falante, e compreende aquilo que ele deseja exibir e ver sancionado (face positiva) e o seu desejo de não imposição, de reserva do seu território pessoal (face negativa).

Por fim, podemos considerar que a face é a imagem que o falante pretende construir a seu respeito e está associada às impressões que ele pretende provocar no(s) seu(s) interlocutor(es) e aos

objetivos que ele pretende alcançar. Desse modo, a cortesia verbal pode ser entendida como uma ferramenta comunicativa usada pelo falante em prol da construção e preservação de sua face que é empregada para atingir determinados fins comunicativos em determinadas situações comunicativas.

Contexto e intenção: uma dupla dinâmica

A comunicação humana é um tema interessante de estudo porque articula e aproxima duas instâncias: intenções e contextos. Compreender a dinâmica que essas instâncias estabelecem entre si nos atos comunicativos significa verificar a intersecção que há entre os impulsos, desejos e aspirações particulares do indivíduo e as situações e regras socioculturais que se apresentam a ele. Em síntese, significa observar como os fatores particular e externo interagem.

No decorrer do seu cotidiano, o falante transita por diferentes contextos e em cada um desses contextos cabe a ele reconhecer o que o meio externo exige e qual o papel que ele deve assumir.

Codificar essas demandas é uma habilidade socialmente adquirida, cuja execução é comumente identificável em diferentes situações. No entanto, o cerne dessa habilidade é mais complexo do que parece e consiste não apenas em assumir um determinado comportamento para manejar as intenções particulares, mas também em reconhecer as intenções particulares do outro e codificar as mensagens que são emitidas na interação.

O contexto linguístico, aqui considerado genericamente como a situação em que os atos comunicativos são produzidos – situação essa constituída pelos fatores crença, tempo-espço, costumes vigentes em uma determinada comunidade, etc. –, refere-se às condições socioculturais vigentes durante a prática da linguagem. Van Dijk (2012, p.15-47) apresenta uma série de pressupostos para a definição de contexto. Para não nos estendermos exaustivamente, selecionamos três pressupostos descritos pelo autor que julgamos compatíveis com a nossa proposta de análise:

- (a.) Os contextos são dinâmicos;
- (b.) Os contextos têm bases sociais;
- (c.) Os contextos controlam a produção e a compreensão do discurso.

Sobre (a.), Van Dijk (2012, p. 36-37) afirma que os contextos não são estáticos e são construídos para cada situação comunicativa, ou seja, “os contextos se desenvolvem ‘à medida’ e ‘on-line’, isto é, em paralelo com a interação e (outros) pensamentos”.

No que concerne a (b.), o autor (2012, p. 36) apresenta a noção de “cognições sociais”: como se houvesse um conhecimento compartilhado pelos membros de uma dada comunidade que norteassem até certo ponto as interações que se desenvolvem nela.

Embora os contextos sejam definições únicas e subjetivas das situações comunicativas, sua estrutura e sua construção têm obviamente uma base social, por exemplo, em termos das cognições sociais compartilhadas (conhecimentos, atitudes, ideologias, gramática, regras, normas e valores) de uma comunidade discursiva, o mesmo acontecendo com as categorias esquemáticas que definem as estruturas possíveis dos contextos.

Por fim, ao se referir a (c.), Van Dijk (2012, p. 36) explica que tal conceito envolve o que tradicionalmente entendemos pela influência que o social exerce no ato de fala, a relação que o meio externo estabelece com o indivíduo e as suas intenções comunicativas.

Essa é a base cognitiva e a explicação daquilo que é tradicionalmente chamado de influência da sociedade sobre o texto ou a fala, e o processo que garante que os usuários da língua consigam moldar seu discurso apropriadamente em relação às propriedades da situação comunicativa (que para eles são) relevantes.

Mas, então, como as intenções particulares podem ser adequadas aos contextos? Para responder a essa questão é preciso primeiro definir o que entendemos como intenções na perspectiva do uso da linguagem. Segundo Searle (2010, p. 233), há dois tipos de intenção:

[...] precisamos distinguir entre a intenção de representar certos estados de coisas por meio de certas modalidades ilocucionárias e a intenção de comunicar essas representações a um ouvinte. A primeira intenção, a de representar, determina a força e o conteúdo do ato de fala. A segunda intenção, a de comunicar, é a intenção de causar no ouvinte o conhecimento da força e do conteúdo desse ato de fala.

Para ilustrar essa distinção, o autor exemplifica afirmando que há uma diferença entre afirmar que está chovendo com a intenção de representar afirmativamente as condições meteorológicas vigentes no momento e afirmar que está chovendo com a intenção de comunicar essa representação a alguém.

Discutiremos aqui os casos em que os dois tipos de intenção, tanto a representativa quanto a comunicativa, se fazem presentes no ato comunicativo.

Há, no entanto, situações em que é possível identificar que o falante opta em veicular um significado sem que o seu ouvinte tome conhecimento de tal significado; trata-se, então, de uma intenção representativa que se manifesta sem que haja a intenção comunicativa de informar o ouvinte acerca da real postura do falante. Mas, conforme já explicitamos, neste momento não nos ateremos a observar tais casos.

Nos casos em que a intenção representativa é procedida pela intenção comunicativa, atestamos que a intencionalidade é um fator que pode provocar mudanças no ambiente em que ela é expressa.

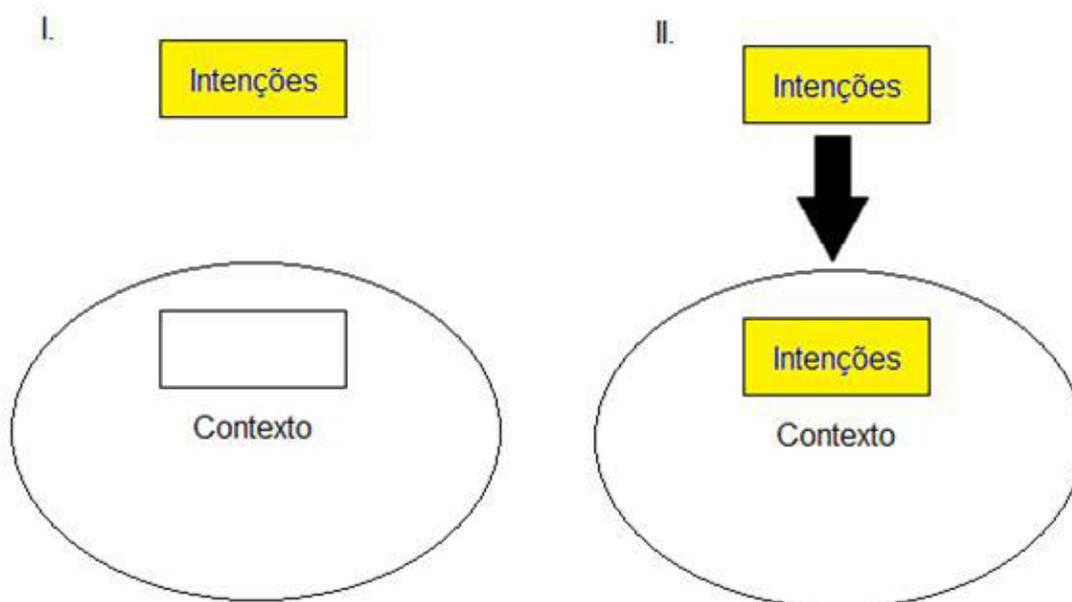
Suponhamos a seguinte situação: em uma sala há duas pessoas, “A” e “B”. Em certo momento, começa a anoitecer e a iluminação natural do dia se torna escassa. “A” afirma para “B”, que está próximo do interruptor: “Está escuro aqui”. Ou seja, “A” representa um fato (a diminuição da iluminação do

ambiente) com vistas a comunicar o seu interlocutor e induzi-lo a acender a luz. Essa sintética exemplificação serve para ilustrar as seguintes considerações de Searle (2010, p. 236):

[...] as intenções têm direção de adequação mundo-mente. Isso quer dizer: o objetivo da intenção não é representar as coisas como são (ou seja, do mesmo modo pelo qual se supõe que as crenças representem como as coisas são), mas produzir mudanças no mundo para que este, mas especificamente, o comportamento de alguém, se adapte ou se torne adequado ao conteúdo da intenção.

Por essa razão, entendemos que a intencionalidade representativa e comunicativa dos falantes, quando manifestada, provoca alterações no ambiente em que ela é expressa e nas pessoas que presenciavam a sua expressão. Para que isso ocorra, cabe ao falante identificar o contexto em que ele se encontra para adequar a expressão das suas intenções à situação: é preciso identificar o grau de formalidade situacional, o grau de intimidade e o posicionamento social dos interactantes, as convenções atuantes, entre outros procedimentos dos quais dependem as condições de sucesso de satisfação das intenções.

Portanto, é correto afirmar que a codificação do contexto interfere na forma que as intenções particulares serão projetadas. O esquema que elaboramos representa, sinteticamente, a dinâmica que julgamos se estabelecer entre o contexto e intenção:



Em **I.**, temos as intenções comunicativas do falante representadas no diagrama amarelo. Depreendemos, então, que se trata do ato comunicativo no momento anterior à verbalização das intenções particulares do falante.

Já em **II.**, como podemos ver, o falante assume a tarefa de manifestar tais intenções e, para isso, precisa veicular estratégias comunicativas, representadas pela seta de cor preta, que tornem as suas intenções adequadas ao contexto em que ele se encontra e que criem condições com a finalidade de satisfação. A cortesia verbal é representada pela seta de cor preta, pois é considerada uma das estratégias empregadas para atingir essa finalidade. Será tematizada no tópico a seguir.

Contexto, intenção e cortesia: um trio dinâmico

Conforme discutimos anteriormente, para que o falante tenha suas intenções satisfeitas é preciso que ele reconheça quais são as convenções e os papéis sociais vigentes no momento do ato comunicativo e, assim, selecione as estratégias que melhor se enquadram ao contexto. As estratégias selecionadas são diversas e estão sujeitas a uma série de variáveis. Assim sendo, uma estratégia que parece ser de suma importância para os falantes é a cortesia verbal.

Codificar os aspectos pragmáticos do ato comunicativo e encontrar meios linguísticos que projetem com sucesso as intenções comunicativas é uma verdadeira manobra cognitiva que leva o falante a perceber as expectativas do outro, de maneira a conciliá-las com as suas próprias expectativas.

Escandell-Vidal (1998, p. 47), ao apresentar uma explicação referente a como podemos entender a cortesia verbal sob a perspectiva da cognição, afirma:

Now, if politeness is a matter of social adequacy and social adequacy is, in its turn, dependent on culture-specific norms, how can a psychological framework, such as RT, account for it? This question can be given, I think, a straightforward answer: **if politeness is based on expectations, then it can be explained in terms of knowledge; if so, a psychological, cognitive will be able to account for it.** (destaque nosso).

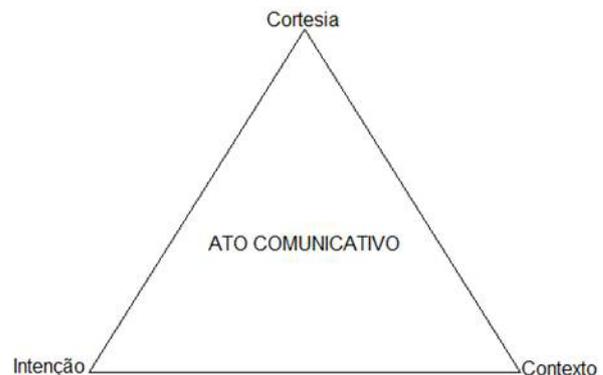
O que podemos depreender a partir das considerações de Escandell-Vidal é que uma perspectiva

cognitiva acerca da cortesia dá conta de explicar os seus mecanismos, uma vez que, segundo a autora, a cortesia se baseia em expectativas que podem ser explicadas em termos das ciências cognitivas: o falante tem a intenção de realizar as suas expectativas no plano da comunicação, além de reconhecer as expectativas dos outros membros do ato comunicativo.

Quando enfoca a questão da cortesia verbal e as intenções, a autora assinala que a cortesia verbal se caracteriza essencialmente pela intenção de ser cortês; em outras palavras, não há cortesia (ou descortesia) verbal sem a intencionalidade comunicativa. Isso porque um aprendiz de língua estrangeira pode fazer uso de expressões descorteses sem ter consciência do conteúdo descortês veiculado. Já uma pessoa pode empregar expressões corteses que não são adequadas ao contexto, expressando desse modo a intenção de ser sarcástica.

Assim, observamos que, por um lado, a cortesia verbal é uma maneira que permite que o falante expresse as suas intenções; por outro, observamos também que são as intenções que caracterizam a cortesia verbal. Por exemplo, uma pessoa que quer ser atendida em uma loja, para que consiga com sucesso manifestar tal intenção e criar condições de satisfação, terá que empregar marcas de cortesia verbal como determinadas expressões (por favor, por gentileza), pronomes de tratamento (senhor, senhora), tempos verbais (você **poderia** ajudar?), entre outras.

Fazer uso da cortesia verbal intencionalmente, para atender às suas intenções, é uma atividade em que os falantes promovem uma leitura de mundo, uma leitura do contexto em que eles se encontram. Apresentamos, a seguir, um outro esquema que ilustra como se dá a dinâmica entre cortesia, intenção e contexto:



No esquema acima, temos uma representação de como se dá o ato comunicativo, de acordo com as considerações que tecemos, em situações em que ocorre o emprego da cortesia verbal. Na base do triângulo temos de um lado a intenção, enquanto concebida na mente do falante, e do outro lado o contexto, enquanto o conjunto de condições vigentes no ato comunicativo.

Quando o falante concebe as suas intenções comunicativas, é realizada uma leitura do contexto. Após efetuar essa leitura, o falante busca as estratégias que permitem conciliar as suas intenções comunicativas ao contexto; uma dessas estratégias é a cortesia. Então, se por um lado há uma relação entre intenções e contexto intermediada pela cortesia, por outro há uma relação direta estabelecida entre intenções e contexto. Aliás, é essa última relação que viabiliza a seleção da cortesia verbal como meio de manifestar as intenções comunicativas.

Por essa razão, dizemos que intenção, cortesia e contexto formam um “trio dinâmico”, pois são fatores presentes no momento da fala que contribuem para a realização de um determinado ato comunicativo.

Essa operação, apesar de ser comum e naturalmente realizada pelos seres humanos na sociedade, é de elevada complexidade, uma vez que cabe aos interactantes reconhecer as suas necessidades comunicativas, as necessidades comunicativas do outro, as convenções sociais operantes e, por fim, optar pelas ferramentas mais adequadas que viabilizem que o ato comunicativo seja bem-sucedido.

É válido ressaltar que a cortesia verbal é apenas uma das ferramentas que possibilitam o sucesso do ato comunicativo e a criação das condições apropriadas para a comunicação das intenções. Nesse sentido, é preciso que o falante identifique o contexto sociocultural e faça uso conscientemente - intencionalmente - das marcas de cortesia verbal.

A cortesia é, portanto, um artifício que o falante opera para manifestar as suas intenções comunicativas, para interagir com o outro, e que se relaciona com o contexto e se fundamenta na própria intencionalidade.

Um resumo sobre as noções discutidas

Antes de efetuar o estudo de caso que nos comprometemos a apresentar, gostaríamos de esboçar

um resumo que reúne sinteticamente as noções que assumimos, baseadas nas discussões teóricas que empreendemos.

Basicamente, as principais noções que julgamos cruciais para o desenvolvimento dessa proposta de estudo são, conforme o próprio título do artigo sugere, intenção, cortesia e contexto. Em um segundo plano, consideramos pertinente delinear a noção de ato comunicativo, uma vez que tal noção foi frequentemente mencionada. Abaixo resumimos essas noções:

- a. Intenção;
- b. Cortesia;
- c. Contexto;
- d. Ato comunicativo.

Assumimos a intenção (**a.**) nos termos de Searle (2010), ou seja, como um propósito internalizado que os interactantes elaboram ao representar aspectos da realidade para depois comunicá-los. Não se trata, portanto, de uma atividade que seja promovida apenas com o objetivo de representar, mas sim de promover alguma alteração no âmbito comunicativo. No caso de uma entrevista, por exemplo, o entrevistador tem a intenção de expressar uma pergunta sobre um determinado assunto - de representar a realidade em algum nível - para que o entrevistado responda e se engaje no ato comunicativo que está sendo proposto.

A cortesia verbal (**b.**), por sua vez, consiste em um conjunto de estratégias linguísticas que, quando empregadas conscientemente, permitem que o interactante consiga expressar as suas intenções sem atingir negativamente a face do outro e a sua própria face. Ainda utilizando o caso de uma entrevista, o interactante pode optar por dizer “O senhor poderia me dizer o seu nome?”, uma opção mais cortês e que contribui para a preservação da face positiva, ao invés de dizer “Eu quero que você me diga o seu nome”.

Por contexto (**c.**), entendemos que se trata do momento em que o ato comunicativo é desencadeado e é composto não apenas pelo fator tempo, mas também pelos fatores socioculturais, sendo desse modo dinâmico, construído com apoio em bases sociais e norteador da compreensão e produção do discurso.

Finalmente, gostaríamos de esclarecer o que assumimos como ato comunicativo (**d.**). A noção de ato comunicativo, quando evocada em nossas discussões, refere-se basicamente à conversação, ao domínio da fala, que envolve dois ou mais interagentes e as suas intenções comunicativas.

Estudo de caso

Para ilustrar a dinâmica estabelecida entre intenção, cortesia e contexto, selecionamos três trechos das transcrições realizadas pelo Projeto NURC - São Paulo.

Optamos por recortar trechos presentes em entrevistas realizadas entre um informante e o documentador (Diálogos entre Informantes e Documentados - DID) que constam em Preti e Urbano (1988). Nessas entrevistas, cabe ao documentador fazer uma pergunta sobre um determinado tema; o informante, por sua vez, responde à pergunta. É válido ressaltar que para efetuar o estudo de caso assumiremos a perspectiva do documentador.

Seguem, a seguir, os trechos a ser analisados.

Trecho 1: DID - Inq. 234, p. 116 - linhas 530-541

Doc: Uhn uhn... Dona I, como é que a senhora descreveria um cinema... com todos os elementos assim que compõem o cinema?...

Inf: Como você diz descrever:: um um filme?

Doc: Não, o cinema em si, o local o cinema...

Inf: Eu não entendi a pergunta.

Doc: O interior do cinema, do que que se compõe o cinema? Na hora que a senhora entra, antes de entrar:: o que que acontece, eu gostaria que a senhora me dissesse como se a senhora fosse entrar no cinema tá?... Então a senhora, o que que a senhora faz primeiro? A senhora chega no cinema, a senhora vai para onde? Faz o quê?

Inf: Certo, eu acho que o o o antigamente os cinemas... o ambiente era era outro... a gente ia ao cinema, tinha em São Paulo tinha uns cinemas ótimos eu que aGora:: o pessoa::l sei lá eles vão de qualquer jeito ao cinema, do jeito que estão::...

Trecho 2 - DID - Inq. 242, p. 148 - linhas 1-3

Doc: Bom dona H., eu gostaria de saber... éh... como a senhora entrou para a esco::la... e com que ida::de por exemplo?

Inf: Eu entrei com sete anos... porque ante disso eu vivi na fazenda.

Trecho 3 - DID - Inq. 161, p. 80 - linhas 319-323

Doc: O senhor quando queria mandar (por exemplo::)... uma carta para seus amigos ou parentes que estavam aqui no Brasil, como é que o senhor fazia?...

Inf: Ia no correio.... ((risos)), não é?

Doc: ((risos)) e onde é que se situava o correio?

Nos trechos apresentados temos o documentador, que tem a intenção de abordar o informante e obter uma resposta para a sua indagação. Além disso, na posição de documentador é de seu interesse que o andamento da conversação seja bem-sucedido.

No contexto em que as entrevistas ocorrem, espera-se que o documentador reconheça quais são as convenções vigentes - qual o grau de intimidade e as diferenças de idade, por exemplo. Além disso, para que a conversação ocorra é preciso que o informante se sinta confortável e respeitado. Diante disso, o documentador emprega a cortesia verbal como ferramenta para sustentar as entrevistas e para que a sua própria posição na entrevista seja mantida.

No exemplo 1, o documentador faz uso de *dona* e *senhora* para se dirigir à informante e veicular a sua pergunta. A informante expressa que não compreendeu a pergunta, levando o documentador a refazê-la. Mesmo assim, a informante expressa que continua não entendendo, então o documentador mobiliza uma reelaboração da sua pergunta. Isso mostra a intenção do entrevistador em obter uma resposta do informante, que insiste em sua pergunta e busca maneiras de reformulá-la e torná-la inteligível. A resposta é, por fim, obtida, o que mostra que ele foi bem sucedido.

Além disso, o documentador sempre se dirige ao informante empregando o verbo no futuro do pretérito, o que reafirma a sua necessidade de pre-

servar a própria face e não invadir a face do outro ao aparentar ser excessivamente direto, o que pode ser interpretado como descortês no contexto da sociocultura brasileira.

Já no exemplo 2, o documentador também se refere à informante como *dona* e *senhora*. E assim como o documentador do exemplo 1, há uma tentativa de evitar ser excessivamente direto ao empregar a expressão *eu gostaria de saber*. Caso contrário, o ato comunicativo poderia ser comprometido, uma vez que ser muito direto pode soar como uma infração às conveções sociais. Desse modo, nota-se que os documentadores em 1 e 2 pressupõem a expectativa dos informantes de terem suas faces preservadas.

Por fim, no exemplo 3 temos um caso levemente diferente dos casos anteriores. A documentadora também utiliza *senhor* e o verbo no futuro do pretérito, porém a pergunta manifestada acaba soando um tanto óbvia para o informante. Por essa razão, o informante aponta para essa obviedade e aproveitar a oportunidade para fazer um comentário humorístico. A documentadora, com o objetivo de prosseguir com a entrevista, ri do comentário e replica a sua pergunta, tornando clara a sua intenção de manter o assunto e obter uma resposta.

Em todos os trechos que apresentamos, verificamos a dinâmica intenção-cortesia-contexto ao avaliarmos a atuação dos documentadores: a intenção de iniciar uma conversação e representar uma face respeitosa; o contexto de uma interação entre duas pessoas que não possuem um alto grau de intimidade; e a cortesia como ferramenta para manifestar as intenções comunicativas e promover o andamento do ato comunicativo.

Considerações finais

Neste artigo, iniciamos a nossa proposta de estudo apresentando a complementaridade que há entre as ciências cognitivas e os estudos linguísticos. Com a finalidade de ilustrar tal complementaridade, discutimos brevemente o caso da gramaticalização, mostrando como a interação social e o processamento cognitivo contribuem para o desenvolvimento desse fenômeno. Após apresentar essas considerações iniciais, nos propusemos a trabalhar com o conceito de cortesia verbal.

Ao focar a identificação das raízes socioculturais da cortesia verbal, utilizamos o conceito de sociogênese da cortesia que Leite (2010) define e verificamos que a cortesia é um fenômeno que acompanhou a transição da sociedade feudal para a sociedade absolutista. Ou seja, trata-se de um fenômeno que acompanhou o fenômeno de mudança comportamental do homem, que passa a levar em consideração a necessidade de estabelecer uma convivência pacífica e harmoniosa com o outro, evitando assumir comportamentos essencialmente impetuosos e combativos.

Em seguida, nos dedicamos a observar os aspectos linguísticos que envolvem a cortesia e de que forma ela é empregada no uso da linguagem. Para isso, descrevemos os conceitos de face e como eles se articulam com a cortesia verbal. Essa discussão nos levou a concluir que uma das maneiras de entender a cortesia verbal consiste em considerá-la como uma ferramenta comunicativa usada para a preservação da face e para a realização de certos fins comunicativos.

A próxima etapa consistiu em descrever de que maneira ocorre a dinâmica entre contexto e intenção e, depois, a dinâmica que há entre contexto, intenção e cortesia. Para refletir sobre os conceitos de intenção, cortesia e contexto, mobilizamos, respectivamente, as questões teóricas apresentadas por Searle (2010), Escandell-Vidal (1998) e Van Dijk (2012).

Considerando a densidade da discussão, optamos por apresentar as noções que definimos nos tópicos anteriores em um breve sumário, antes de empreender um estudo de caso com trechos das transcrições efetuadas pelo Projeto NURC - São Paulo que ilustrasse a dinâmica estabelecida entre contexto, cortesia e intenção.

No desenvolvimento da proposta de estudo que apresentamos no presente artigo, verificamos:

- (a.) a pertinência de conciliar ciências cognitivas e os estudos linguísticos;
- (b.) a relação dupla estabelecida entre contexto e intenção;
- (c.) a relação tripla estabelecida entre contexto, intenção e cortesia.

Em (a.) confirmamos o enriquecimento teórico que ocorre quando conciliamos ciências cognitivas e os estudos linguísticos. Ao analisarmos a cortesia verbal considerando a intencionalidade comunicativa que está internalizada na mente dos falantes, deduzimos que essa forma de cortesia é um fenômeno que intermedia a relação que o indivíduo estabelece com o seu semelhante e com o meio exterior. A cortesia verbal está relacionada com o próprio comportamento humano de interagir de maneira harmoniosa e equilibrada para se preservar na medida do possível.

Já em (b.) delineamos a inter-relação que há entre contexto e intenção. Para que os falantes consigam manifestar as suas intenções e atingir seus objetivos comunicativos, é preciso que seja identificado o contexto em que eles se encontram para adequar a expressão das suas intenções ao momento do ato comunicativo.

Por fim, em (c.) acrescentamos o fator cortesia verbal na relação estabelecida entre contexto e intenção. Notamos que, dessa forma, podemos entender a articulação desses três aspectos sob a perspectiva de um triângulo: se os falantes concebem a sua intencionalidade comunicativa quando estão situados no contexto, a manifestação dessa intencionalidade pode se dar quando intermediada pelas estratégias da cortesia verbal. Trata-se de uma manobra que visa a contribuir para o andamento do ato comunicativo. Em um outro nível de análise, entendemos que a própria cortesia verbal é definida pela intenção de ser cortês.

Em suma, buscamos empreender um breve levantamento que conciliasse o posicionamento de diferentes teóricos para, depois, desenvolver um modelo esquemático que esboçasse os atos comunicativos sob a perspectiva do emprego da cortesia verbal.

As conclusões coletadas após as discussões teóricas apontam para a necessidade de explorar com maior profundidade as dinâmicas que diferentes instâncias estabelecem no uso da linguagem, para que, assim, consigamos apreender de modo mais satisfatório a particularidade da comunicação humana e, principalmente, do comportamento humano.

Referências

- GALEMBECK, Paulo de Tarso. Polidez e preservação da face na fala de universitários. In: PRETI, Dino (Org.). **Cortesia verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 323-354.
- GONÇALVES, Sebastião Carlos Leite; LIMA-HERNANDES, Maria Célia; CASSEB-GALVÃO, Vânia Cristina; CARVALHO, Cristina dos Santos. Tratado geral sobre gramaticalização. In: LIMA-HERNANDES, Maria Célia; GONÇALVES, Sebastião Carlos Leite. (Orgs.). **Introdução à gramaticalização**. São Paulo: Parábola Editorial, 2007, p. 15-66.
- ESCANDELL-VIDAL, Victoria. Politeness: a relevant issue for relevance theory. **Revista Alicantina de Estudos Ingleses**. Alicante, n.11, 1998, p. 45-57.
- SILVA, Luiz Antonio da. Cortesia e formas de tratamento. In: PRETI, Dino (Org.). **Cortesia verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 157-192.
- SEARLE, John R. **Consciência e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 2010.
- LEITE, Marli Quadros. Cortesia e descortesia: a questão da normatividade. In: PRETI, Dino (Org.). **Cortesia verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 49-88.
- LIMA-HERNANDES, Maria Célia. Mudança gramatical: caminhos a percorrer. In: LIMA-HERNANDES, Maria Célia. (Org.). **Gramaticalização em perspectiva: cognição, textualidade e ensino**. São Paulo: Paulistana, 2010, p. 87-104.
- PRETI, Dino; URBANO, Hudinilson. (Orgs.). **A linguagem falada culta na cidade de São Paulo: entrevistas**. São Paulo: T. A. Queiroz/FAPESP, 1988.
- VAN DIJK, Teun. **Discurso e contexto**. São Paulo: Contexto, 2012.

Recebido para publicação: 22/04/2012

Aceito para publicação: 13/06/2012