

Interação e descortesia: uma visão pragmática*

Interaction and impoliteness: a pragmatic view

Luiz Antônio da SILVA (USP)
luizs@usp.br

Recebido em: 20 de jan. de 2022.
Aceito em: 02 de mar. de 2022.

*Este trabalho foi apresentado na mesa-redonda *Impolidez e violência*, como parte das atividades do IV Workshop em Linguística Textual: textos e interações digitais, realizado na Universidade Federal do Ceará.

SILVA, Luiz Antônio da. Interação e descortesia: uma visão pragmática. **Entrepalavras**, Fortaleza, v. 12, n. esp., e2420, p. 173-186, out./2022. DOI: 10.22168/2237-6321-2420.

Resumo: O equilíbrio de uma interação pode depender da maneira como os participantes reagem diante dos conflitos que brotam durante a conversação. A partir do momento em que se inicia a interação, há um jogo de interesses diversos e, até de forma intuitiva, locutor e interlocutor negociam, a fim de conseguirem um determinado equilíbrio. Em geral, é o equilíbrio que marca as interações, ainda que haja ocasiões em que uma das partes, ou ambas, desejam o conflito. Sabe-se que é arriscado afirmar que determinada interação é ou não descortês, pois, dependendo de vários fatores, como contexto, relação de poder e distância social entre os interlocutores e grau de imposição do ato diretivo, uma determinada interação, aparentemente, descortês, pode não ser, propriamente, descortês. Em consonância com Fuentes Rodriguez e Brenes Peña (2013), consideramos que há dois polos, cortesia e descortesia, entre os quais existe um *continuum* gradual que precisa ser observado. Nosso objetivo é fazer considerações a respeito desses dois polos, embasados em dois modelos: Brown e Levinson (1987) e Culpeper (1996).

Palavras-chave: Descortesia. Violência verbal. Imagem. Interação.

Abstract: The balance of an interaction may depend on how participants react to conflicts that arise during the conversation. From the moment the interaction begins, there is a game of different interests and, even intuitively, the speaker and interlocutor negotiate in order to achieve a certain balance. In general, it is the balance that characterizes interactions, even though there are times when one or both parts want the conflict. It is known that it is risky to state that a given interaction is or is not impolite, because, depending on various factors, such as context, power relationship and social distance between the interlocutors as well as the degree of imposition of the directive act, hence a given interaction that may be apparently discourteous, it may not properly be impolite. In line with Fuentes Rodriguez and Brenes Peña (2013), we consider that there are two extremes, politeness and impoliteness, between which there is a gradual *continuum* that needs to be observed. Our objective is to make considerations about these two extremes, based on two models: Brown and Levinson (1987) and Culpeper (1996).

Keywords: Impoliteness. Verbal violence. Image. Interaction.

Considerações iniciais

Como já mencionado acima, este trabalho é fruto da participação em uma mesa redonda, constante no IV Workshop em Linguística Textual: texto e interações digitais. O título da mesa é *Impolidez e violência*. O título deste trabalho utiliza o termo *descortesia*, enquanto o título da mesa utiliza *impolidez*. Essa diferença é causada pelo fato de, no meio acadêmico brasileiro, usar-se tanto *cortesia/descortesia* quanto *polidez/impolidez*.

O termo *cortesia* está relacionado àquilo que vem da corte. A origem do termo nos remete ao período da corte nas sociedades europeias, em que havia um sistema de modos e uma etiqueta de comportamentos mais educados e adequados à vida social. O que era típico da corte era refinado e educado, enquanto o que estava no círculo da província era rude, grosseiro e mal-educado. Dessa forma, a educação refinada da corte passou a ser sinônimo de cortesia, em oposição ao que era provinciano e grosseiro.

Já o termo *polidez* segue a mesma lógica, pois se refere àquilo que foi polido, isto é, as arestas foram aparadas, o material foi limado, trabalhado e tornou-se liso, lustrado e refinado.

Com essa breve explanação, percebe-se que, etimologicamente falando, cortesia e polidez têm o mesmo sentido. Ainda que haja aqueles que buscam estabelecer diferenças entre *cortesia/descortesia* e *polidez/impolidez* (Cf. VILLAÇA; BENTES, 2008), não cremos que haja diferenças nos estudos teóricos sobre o tema. Sendo assim, a escolha de uma ou de outra forma passa a ser uma questão de gosto ou tomada de posição ou, ainda, origem e características do grupo a que pertence o pesquisador.

No Projeto NURC/SP, foi feita a opção por *cortesia/descortesia* por dois motivos evidentes. O primeiro refere-se ao fato de que, na época, o termo *impolidez* não constava dos dicionários, então foi feita a opção por *descortesia* que não apresentava nenhum problema. O segundo se deve ao fato de termos convênios e acordos com grupos hispânicos que usam os termos *cortesia* e *descortesia*. Ressalte-se que, ainda que haja preferência por *cortesia/descortesia*, não há qualquer problema de interlocução com grupos de pesquisa que utilizam *polidez/impolidez*. Observe-se nas referências os trabalhos consultados que utilizam *polidez/impolidez*.

É importante salientar que, no português europeu, ainda encontramos o termo *delicadeza* em contraste com *rudeza*, como ocorre no título do artigo “A delicadeza e as formas de tratamento em português língua não materna: um estudo de caso numa sociedade bilíngue em Espanha”, constante em Antão e Almeida (2021).

Essas considerações têm a intenção de esclarecer a problemática da terminologia e deixar evidente que consideramos *cortesia/descortesia* como sinônimos de *polidez/impolidez* e, neste trabalho, utilizar-se-á *cortesia/descortesia*.

O objetivo deste trabalho é apresentar algumas considerações sobre *cortesia* e *descortesia*, focalizando, de maneira especial, este último. Para tanto, utilizaremos alguns exemplos retirados de um banco de dados pessoal¹.

Cortesia e descortesia

Bravo (2005) esclarece que *cortesia* se refere a uma atividade comunicativa, cuja finalidade é estar em harmonia com o interlocutor, adequando-se às normas e códigos sociais que tanto locutor como interlocutor conhecem. Isso significa dizer que a *cortesia* é um fenômeno pragmático que surge na interação para assegurar a harmonia entre os interactantes.

O modelo apresentado por Brown e Levinson (1987) tem sido um dos mais utilizados por especialistas na área. Neste modelo, os autores apresentam a noção de *ato ameaçador de imagem (FTA)*, em inglês *face threatening act*. Trata-se de atos que, em geral, ameaçam

¹ Os exemplos utilizados fazem parte de um banco de dados reunido ao longo dos anos de pesquisa sobre o tema *cortesia* e *descortesia*. Não se trata de um *corpus* gravado ou retirado da mídia. O *corpus* foi constituído com situações reais do cotidiano. Algumas situações foram coletadas pelo pesquisador; outras foram oferecidas por alunos de pós-graduação.

a face do interlocutor, pois podem invadir a sua intimidade, como perguntas indiscretas, ou podem comprometer a imagem, como críticas ou reprimendas. É preciso, no entanto, não entender os FTAs como ameaçadores em absoluto, isto é, há necessidade de considerar o contexto em que ocorre tal ato. Albelda Marco (2004, p. 114) deixa evidente que “a cortesia considera o aqui e o agora, em determinada situação comunicativa, na relação entre determinados interactantes, com suas características e, também, considerando o universo cultural em que vivem.”

Também, é preciso considerar dois tipos de cortesia: *atenuadora* e *valorizante*, conforme Albelda Marco (2004, p. 115):

De acordo com Kerbrat-Orecchioni (1996) e Carrasco Santana (1999), reconhecemos dois tipos de cortesia, uma *cortesia atenuadora*, de caráter negativo, motivada por um possível risco de ameaça ao interlocutor e que objetiva a evitá-la ou repará-la; e uma *cortesia valorizante*, de caráter positivo, na qual não existe possível risco de ameaças e seu objetivo é produzir atos corteses.[...] Estes dois tipos de cortesia nos permitem dar conta não só dos chamados FTAs, atos de ameaça à face (Brown e Levinson, [1978] 1987), como também dos FFAs, isto é, dos atos de reforço à face (Kerbrat-Orecchioni, 1996, face flattering acts), atos próprios da cortesia valorizante) (ALBELDA MARCO, 2004, p. 115).

Como o contexto é muito importante na análise dos atos corteses e descorteses, há determinados atos de fala que apontam para a descortesia, no entanto, considerando o contexto e as características dos interactantes, não podem ser considerados descorteses, pois não têm a função de agredir ou insultar. Por exemplo, no relacionamento entre pessoas jovens, é muito comum que tais pessoas se cumprimentem com palavrões. Esse tipo de ato de fala que, em princípio, seria classificado com um ato ameaçador da face, serve para manifestar a confiança que existe entre tais indivíduos e servem, também, para integrá-los ao grupo a que pertencem.

De acordo com Goffman (1971), quando um indivíduo é acusado, direta ou indiretamente, de cometer uma ofensa a alguém, deveria usar ações reparadoras. Com tais ações reparadoras, o indivíduo que ofende aceita sua responsabilidade pelos atos cometidos, espera diminuir o impacto da ofensa e inicia um processo de reconciliação com a pessoa ofendida, mediante atos de cortesia, cujo propósito final é restabelecer a harmonia entre os interactantes. Sendo assim, o comportamento descortês está associado à ausência de cortesia, como o próprio prefixo DES- sugere.

Os dicionários definem descortesia como falta de cortesia. No entanto, não é tão simples assim. Brown e Levinson (1987, p. 62) esclarecem que atos que coloquem em risco o equilíbrio da interação são atos descorteses. De acordo com Culpeper (2011, p. 37), descortesia envolve violação de normas sociais de comportamento.

Culpeper (2011, p. 23), ainda, faz distinção entre o termo *descortesia* e *rudeza*. Para ele, *descortesia* refere-se aos comportamentos involuntários ou não-deliberados, enquanto, para os comportamentos que atacam deliberadamente a imagem, usa o termo *rudeza*. Neste trabalho, não se fará tal distinção, ainda que haja distinção entre tais atos.

Quando nos deparamos com trabalhos sobre descortesia, o modelo de Culpeper (1996, 2011) é o mais estudado e replicado. À vista disso, apresentaremos um outro modelo teórico menos conhecido no meio acadêmico brasileiro: o modelo da pesquisadora argentina Kaul de Marlangeon (2005, 2006, 2017), da Universidad Nacional de Rio Cuarto, na Argentina. Essa pesquisadora vem trabalhando com questões relativas à descortesia desde 1992.

Esse modelo é chamado de endecatômico, pois identifica onze comportamentos comunicativos descorteses que, de maneira voluntária ou não, com ou sem intencionalidade, buscam atacar a imagem social de um indivíduo ou de um grupo ou causar prejuízo. Sendo assim, certos atos envolvidos em tal atividade podem, em distintos graus, estar isentos de intencionalidade descortês, mas não de descortesia ou, por outro lado, utilizar todos os recursos comunicativos disponíveis para alcançar a referida motivação.

Assim, ocorre descortesia em qualquer dos onze itens abaixo relacionados.

Quando o falante:

1. procura ser cortês com o ouvinte, mas seu modo de expressar desperta no ouvinte reminiscência de linguagem imprópria ou indecorosa ou desrespeitosa;
2. ofende involuntariamente o ouvinte por causa de uma inconveniência social (gafe);
3. ofende involuntariamente o ouvinte por causa da ausência de cortesia esperada pelo ouvinte;
4. ofende involuntariamente o interlocutor devido à falta de cortesia;
5. poupa deliberadamente a cortesia esperada pelo ouvinte;

6. ofende deliberadamente o ouvinte com propósito prejudicial à imagem do ouvinte;

7. ofende deliberadamente o ouvinte com propósito defensivo da imagem do locutor.

Quando o ouvinte:

8. interpreta o comportamento do falante como um ataque intencional à sua imagem, o que o induz a aceitar o ataque;

9. interpreta o comportamento do falante como um ataque intencional à sua imagem, o que o induz a rejeitar o ataque, na forma de defesa;

10. interpreta o comportamento do ouvinte como um ataque intencional à sua imagem, o que o induz a rejeitar o ataque, na forma de contra-ataque;

11. exerce deliberadamente seu silêncio para indicar desacordo com a enunciação do locutor.

Ainda que Kaul de Marlangeon (2017) não trabalhe, propriamente, com uma tipologia, é possível distinguir dois tipos de descortesia: *involuntária* e *deliberada*.

A descortesia involuntária ou não-deliberada engloba os casos de inconveniência social, também conhecida como gafe. Não se trata de descortesia estratégica que busca conseguir algo com determinado ato descortês.

Nesse âmbito, é possível distinguir duas manifestações distintas: inconveniência social ou ausência involuntária de cortesia. A inconveniência social ou gafe ou, ainda, meter os pés pelas mãos ou “pisar na bola” ou fazer alguma asneira, ocorre por algo que dizemos sem querer ou por um erro de expressão. Observe-se o exemplo a seguir que retrata uma situação que ocorreu com um indivíduo em uma loja de produtos de beleza. Sua esposa estava escolhendo uma tinta de cabelos e, de repente, o produto cai da prateleira. A balconista fez menção de se abaixar para pegar, mas meu amigo, de imediato, disse:

Exemplo 1²

Comprador: Por favor, pode deixar que eu mesmo pego. Você não pode se abaixar nem fazer qualquer esforço por causa da gravidez.

Balconista: Moço, não estou grávida. Estou gorda, mesmo.

² O referido exemplo foi coletado em uma loja especializada em produtos de beleza. No *corpus*, está catalogado como documento 21.

Depois do ocorrido, o comprador ficou sem ação, desculpou-se e lamentou o ocorrido. A inconveniência social ou gafe de meu amigo foi involuntária. Não era intenção dele atingir a imagem da balconista, muito pelo contrário, ele quis ser gentil, contudo disse o que não devia dizer. Considerando o modelo de Kaul de Marlangeon (2017), a situação referida refere-se ao item 2: “o locutor ofende involuntariamente o interlocutor por causa de uma gafe”.

A ausência involuntária de cortesia ocorre quando nos esquecemos de produzir um ato de cortesia que a situação exige. É muito comum que as mães busquem ensinar seus filhos a serem educados, dizendo “por favor” e “obrigado”. Por isso, a mãe e a vovó costumam dizer à criança: “Como é que se diz?”.

O exemplo abaixo retrata a interação entre marido e mulher. A irmã de L1 nunca se esquece da data de aniversário de ninguém da família. No meio do dia do seu aniversário, a esposa de L1 se lembrou da referida data. Em seguida, L1 ligou para sua irmã para lhe dar felicitações. Assim que terminou a ligação telefônica, houve o seguinte diálogo entre L1 e sua esposa:

Exemplo 2³

L1: Minha irmã ficou muito feliz com meu telefonema. Ela disse que é um alento nestes tempos de pandemia. (Silêncio de 1 minuto)

Esposa: De nada por ter lembrado.

L1: Ah, meu amor, desculpe-me. Fiquei tão aliviado por ter cumprimentado, que nem me lembrei de te agradecer.

Na verdade, não fosse a esposa de L1, este não teria se lembrado do aniversário e teria provocado uma situação constrangedora com a irmã. De fato, L1 deveria ter agradecido à sua esposa pela lembrança. Não se trata de um ato voluntário de descortesia, mas sim uma ausência involuntária de um ato cortês. O pedido de desculpas de L1 evidencia justamente esse fato. Ele se desculpa com sua esposa e reconhece que falhou com ela por não agradecer pelo fato de tê-lo lembrado da data. Este exemplo ilustra o item 4 do modelo de Kaul de Marlangeon (2017): “o locutor ofende involuntariamente o interlocutor devido à falta de cortesia”.

A descortesia também pode ser deliberada. Neste caso, há uma desestabilização das relações interpessoais para criar ou manter uma

³ O exemplo 2 foi coletado pelo próprio pesquisador, considerando uma situação ocorrida em família. Encontra-se no *corpus* como documento 18.

atmosfera de antipatia, fazendo prevalecer interesses egocêntricos. Aqui, a descortesia deve ser vista como um comportamento do locutor apropriado a seu desígnio comunicativo, isto é, envolve a chamada descortesia estratégica. O locutor emite atos descorteses para conseguir algum objetivo.

Quanto à descortesia deliberada, é possível distinguir duas atitudes distintas: *omissão e ação*.

Na primeira, *por omissão*, entende-se a ausência deliberada de cortesia. Trata-se de uma situação em que o ato cortês é esperado, contudo o locutor se omite, deliberadamente. Em geral, a intenção é causar dano à imagem do interlocutor.

O exemplo a seguir ocorre em uma agência bancária. Marido e mulher conversam com o gerente para resolverem uma pendência financeira indevida. Depois de certa tensão, pois o gerente não entendia a situação nem conseguia resolver o problema, finalmente, o conflito foi solucionado. O gerente, finalmente, percebeu qual era a dúvida e a preocupação deles e resolveu a pendência. Houve o diálogo entre marido e mulher na frente do gerente:

Exemplo 3⁴

“MULHER: R., você não vai agradecer o rapaz?”

MARIDO: Não. Ele não fez mais do que a obrigação.”

Neste caso, houve uma ausência deliberada de cortesia, pois o marido não quis formular um ato de cortesia de propósito, pois sua intenção era mostrar ao gerente que ele agira incorretamente e que o tempo desperdiçado fora fruto da sua incompetência. A ausência do agradecimento tinha por objetivo ameaçar a imagem do gerente que não o atendera adequadamente. Neste caso, podemos aplicar, no modelo de Kaul de Marlangeon (2017), o item 5: “o falante poupa deliberadamente a cortesia esperada pelo interlocutor”. Repare-se que, também, é possível aplicar o item 6, já que o fato de negar a cortesia esperada compromete a imagem do interlocutor, no caso, o gerente do banco: “o falante ofende deliberadamente o interlocutor com um propósito prejudicial à imagem do interlocutor”.

Na segunda atitude, *por ação*, há a pressuposição do desejo de ferir a imagem do interlocutor por causa de uma determinada finalidade. Neste caso, insere-se o que Kaul de Marlangeon (2005) chama de *descortesia de fustigação*. Trata-se de agressão verbal dirigida

⁴ Este exemplo foi cedido por um aluno de pós-graduação, ao relatar a própria experiência ocorrida em uma agência bancária. Faz parte do documento 36 no *corpus*.

ao interlocutor, constituída por comportamentos volitivos, conscientes e estratégicos, destinados a ferir a imagem do interlocutor.

Para ilustrar, segue-se o Exemplo 4 que reproduz a conversa em um grupo de *WhatsApp* de um condomínio de casas. O tema da conversa diz respeito a um morador que deixou o lixo transbordando na lixeira em pleno domingo. A vizinha reclamou, postou uma foto e iniciou um debate a respeito do assunto. Para preservar a identidade dos interactantes, os nomes são fictícios.

Exemplo 4⁵

Maria: Pela foto, podem comprovar que quem deixou o lixo assim é sem noção. Não tem a mínima ideia do que é educação e convivência em condomínio.

Vilma: Hoje a pessoa acabou de mudar, provavelmente não foi informada devidamente dos procedimentos. Essa tarefa é da Administração que deveria informar o novo morador.

Maria: Isso não é desculpa. Além do mais, o lixo transbordando é uma prática constante.

Vilma: Essa é uma acusação leviana. E cabe retratação tão pública quanto a acusação.

Maria: Desculpe, Dona Vilma, mas o dever de informar as regras é da proprietária do imóvel. Sendo assim, não há julgamento e sim um monte de lixo na rua, fora da lixeira e ainda posto no domingo. Não precisa ser um gênio para saber que aos domingos não passa a coleta de lixo!!!

Vilma: Um pouco de paciência não faz mal a ninguém.

Maria: Desse jeito a senhora me ofende e me chama de estressada não é?

Vilma: A senhora é muito prepotente, intransigente nos limites da chatice.

Maria: Mimimi. Quem está julgando é a senhora, querida. Da próxima vez, a senhora poderia vir recolher o lixo, se preferir!!!

Vilma: Não estou julgando. Foi feita uma afirmação que tem implicação direta com a minha pessoa, porque a nova inquilina mudou-se no sábado, ou seja, foi a primeira vez que ela, desavisadamente, colocou o lixo da mudança no dia e horário errados. A frase "é uma prática constante" atinge diretamente

⁵ O exemplo 4 foi coletado pelo próprio pesquisador, pois retrata uma situação ocorrida em um grupo de *WhatsApp* do qual faz parte. Os nomes que constam no exemplo são fictícios, a fim de preservar a identidade dos participantes.

a minha pessoa. Morei nesse endereço durante 5 anos. Portanto prezada Dona Maria não se trata de mimimi. E continuo esperando a retratação.

Maria: A senhora tá delirando... não vou me retratar coisa nenhuma... Tu tá comprando briga errada e sem noção.

Vilma: Meu, acho que estou num cortiço e não num condomínio de classe média... Ou a senhora é barraqueira, mesmo. Quem dá barraco não pode se retratar mesmo. Ou é louca, mesmo.

Maria: Barraqueira é a senhora que não sabe de que se trata e se mete em briga alheia. Acho que gosta de confusão. Em tempo, louca é você, querida.

Lili: A empatia e respeito neste grupo estão em alta...

Esse fragmento é um exemplo de uma interação polêmica em que há violência verbal entre duas moradoras do mesmo condomínio.

Maria usou o grupo do condomínio para expor seu descontentamento em relação à atitude do vizinho e, também, para reclamar do lixo que se espalhava pela frente da casa, pois, frequentemente, gatos e gambás costumam revirar o lixo. A vizinha Vilma não foi citada, mas resolveu entrar no conflito para defender a imagem da nova moradora da casa que deixou o lixo na rua em dia e horário indevidos. Para defendê-la, culpa a administração do condomínio, pois não informou a nova moradora a respeito dos procedimentos de como cuidar do lixo doméstico. É possível aplicar o item 3 do modelo de Kaul de Marlangeon (2017): “o locutor ofende involuntariamente o interlocutor por causa da cortesia esperada pelo interlocutor”, pois, na verdade, Maria esperava manifestação de solidariedade à sua reclamação. Ao contrário disso, Vilma busca preservar a imagem da nova moradora que suscitara o conflito.

Maria, por sua vez, afirma que o não conhecimento das regras não pode ser usado como justificativa, pois o lixo transbordando tem sido uma prática comum. Essa afirmação de Maria faz com que Vilma sinta-se ameaçada e, com isso, aplica-se o item 10: “o interlocutor interpreta o comportamento do locutor como um ataque intencional à sua imagem, o que o induz a rejeitar o ataque, na forma de contra-ataque”. Sendo assim, Vilma ameaça a face de Maria, ao dizer que se tratava de uma acusação leviana. Além disso, exige retratação pública de Maria por sua acusação infundada. Trata-se da regra número. 6: “O falante

ofende deliberadamente o interlocutor com um propósito prejudicial à imagem do interlocutor”. De fato, Vilma se mostra descortês com Maria ao afirmar que esta era “leviana”. Em outras palavras, Vilma enuncia um ato descortês com a evidente intenção de proteger a imagem da pessoa que havia deixado lixo na rua.

Observe-se que as duas começaram a discutir ideias a respeito de quem era a responsabilidade de informar um novo morador sobre a coleta de lixo. Houve um momento em que tudo confluiu para atitudes grosseiras.

Na verdade, a vizinha Maria postou uma reclamação, ao perceber que seu vizinho colocara o lixo num dia e num horário inapropriados. Também foi motivada a tal ato porque o fato já havia ocorrido outras vezes. Vilma poderia, simplesmente, concordar que o lixo espalhado pela calçada prejudica toda vizinhança, no entanto ela muda o foco e começa a defender o morador que havia colocado o lixo, jogando a culpa na administração do condomínio, que não informara o novo condômino a respeito das normas e procedimentos para a coleta de lixo. Em suma, a intenção era preservar a imagem do morador recente. Ressalta-se que este ainda não fazia parte do grupo do condomínio e estava alheio à discussão.

Maria discordou e afirmou que o lixo esparramado na rua era uma prática comum. Essa afirmação provocou a indignação de Vilma. A partir daí, ainda que Maria empregue fórmulas corteses, como “desculpe”, todo sistema de boas maneiras é rompido e tem início um processo de *descortesia de fustigação*, em que o objetivo principal é atingir a imagem do outro. Para isso, são usados termos que ofendem, como “a senhora é muito prepotente, intransigente, nos limites da chatice”; “a senhora tá delirando”; “mimimi”; “barraqueira”; “louca”. Observe-se, também, que são usadas fórmulas corteses irônicas, como “senhora”, “querida” e “prezada”.

Finalmente, o comentário da moradora Lili encerra a discussão: “A empatia e respeito neste grupo estão em alta”. Trata-se de uma cortesia irônica, que é uma forma de descortesia.

Considerações Finais

Nossa intenção, neste trabalho, era fazer algumas considerações a respeito de cortesia e descortesia, focalizando, de maneira especial, neste último.

Pelos exemplos elencados, pudemos perceber que a máxima de Goffman (1970) vale para as interações: a partir do momento em que o interlocutor ameaça a face do locutor, este se julga no direito de também ameaçar a face do outro. Chama-nos a atenção o fato de que, inicialmente, o conflito não envolvia a relação entre Maria e Vilma, contudo, para defender a imagem de um conhecido, Vilma acaba por ameaçar a imagem de Maria de forma explícita e esta se defende ameaçando a face da outra.

De maneira geral, em termos pragmáticos, não é possível afirmar que tal ato de fala seja cortês ou descortês. É preciso considerar uma série de fatores, especialmente o contexto de comunicação. Consideramos que tanto o fenômeno da cortesia, quanto o da descortesia são dois aspectos do mesmo *continuum*, ou seja, não constituem simples opostos polares, entretanto são extremos de uma gradação.

Dessa forma, cortesia e descortesia devem ser analisados a partir desse *continuum*. Da mesma forma que Marcuschi (2001) coloca oralidade e escrita entre dois polos opostos e, dependendo do gênero ou do tipo de texto, oralidade e escrita situam-se em algum ponto desses dois polos, assim pensamos que devemos tratar o fenômeno da cortesia e da descortesia.

Sendo assim, uma gafe ou uma ausência involuntária de cortesia não devem ser analisadas da mesma forma que um caso de cortesia de fustigação, como ocorreu no último exemplo apresentado. Outrossim, devemos considerar alguns aspectos importantes, como grau de imposição, grau de envolvimento entre os interactantes, hierarquia, contexto geral e contexto imediato.

Como em Pragmática não se pode considerar determinados absolutos, assim também devemos considerar certos tipos de interação, antes de dizer se é cortês ou descortês. Por exemplo, há alguns tipos de interação em que a descortesia não é tão marcada. Como exemplo, é possível considerar os programas de treinamento militar, em que não há preocupação se a ordem do sargento será cortês ou descortês. De fato, são interações descorteses, ainda que não haja intenção descortês.

Outro exemplo são tratamentos dispensados a testemunhas e acusados no tribunal de justiça. Não há preocupação entre acusação e defesa em promover uma atmosfera de harmonia. Com o objetivo de convencer os jurados, cria-se um clima de tensão e descortesia. É evidente que há limites a serem respeitados. Quando o advogado passa dos limites esperados, há a interferência do juiz.

Nas relações entre patrão e empregado ou entre chefe e subordinado, é sabido que o chefe manda e o empregado deve obedecer, contudo há limites que devem ser respeitados.

Em determinados programas de rádio ou TV, há até um clima de descortesia artificial. As relações são caracterizadas por uma deliberada agressividade entre os protagonistas. Neste caso, a descortesia já é esperada; caso contrário, tal programa não terá sucesso.

Em debates eleitorais, pressupõe-se que haja relações descorteses. O participante do debate que se comporta de forma cortês está fadado a ser criticado, como já aconteceu em eleições passadas, em que os próprios eleitores do candidato indignavam-se com a falta de agressividade dele em relação ao seu adversário. Até nesses casos, há certos limites que devem ser respeitados.

Referências

ALBELDA MARCO, Marta. Cortesía en diferentes situaciones. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal. In: BRAVO, Diana; BRIŽ, Antonio (ed.). **Pragmática sociocultural: estudios sobre el uso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel Lingüística, 2004, p. 109-134.

ANTÃO, Marta A. C. L.; ALMEIDA, Carla A. A delicadeza e as formas de tratamento em português língua não materna: um estudo de caso numa sociedade bilíngue em Espanha. **Diacrítica**, Porto, v. 35, n.1, p. 189-206, 2021.

BRAVO, Diana. Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la “cortesía comunicativa”. In: BRAVO, Diana (ed.). **Estudios de la (des)cortesía en español**. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos. Buenos Aires: Programa Edice-Dunken, 2005, p. 21-52.

BROWN, Penélope; LEVINSON, Stephen. **Politeness: some universals in language use**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

CULPEPER, Jonathan. Towards an anatomy of impoliteness. **Journal of Pragmatics**, Amsterdam, v. 25, n. 3, p. 349-367, 1996.

CULPEPER, Jonathan. **Impoliteness: using language to cause offense**. Cambridge: Cambridge University Press, 2011.

FUENTES RODRIGUEZ, Catalina; BRENES PEÑA, Ester. **Comentarios de textos corteses y descorteses**. Madrid: Arco Libros, 2013.

GOFFMAN, Ervin. **Ritual de la interacción**. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo, 1970.

GOFFMAN, Erving. **Relations in public**. New York: Harper e Row, 1971.

KAUL DE MARLANGEON, Silvia. Descortesia de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad. *In*: BRAVO, Diana (ed.). **Estudios de la (des) cortesia en español**. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos. Buenos Aires: Dunken, 2005, p. 299-318.

KAUL DE MARLANGEON, Silvia. Tipología del comportamiento verbal descortês en español. *In*: BRIZ, Antonio *et el.* (ed.). **III Coloquio Internacional de Edice**: de lo escrito a lo oral. Valencia: Universidad de Valencia, 2006, p. 254-266.

KAUL DE MARLANGEON, Silvia. Contribuições para o estudo da (des) cortesia verbal. *In*: CABRAL, Ana L. T.; SEARA, Isabel R. & GUARANHA, Manoel F. (org.). **Descortesia e cortesia**: expressão de culturas. São Paulo: Cortez, 2017, p. 93-108.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Da fala para a escrita**: atividades de retextualização. São Paulo: Cortez, 2001.

VILLAÇA, Ingedore G.; BENTES, Ana C. Aspectos da cortesia na interação face a face. *In*: PRETI, Dino (org.). **Cortesia Verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 19-48.