

Polidez e estratégias de preservação de face em notas de esclarecimento em vídeo de celebridades

Politeness and face preservation strategies in explanatory notes in videos produced by celebrities

Ananias Agostinho da Silva¹

Resumo: Este trabalho analisa o funcionamento da polidez e de estratégias de preservação de faces em duas notas de esclarecimento em vídeos produzidas por celebridades brasileiras. Esses sujeitos cometeram alguma infração no cumprimento de regras de polidez em situações públicas de interação e produziram as notas com o objetivo de retratação e, com efeito, de recuperação da face positiva afetada. Esses vídeos foram publicados nos perfis dessas celebridades na rede social *Instagram*. Metodologicamente, trata-se de pesquisa qualitativa que adota abordagem de análise descritivo-interpretativista. A análise orientou-se pelos postulados da teoria pragmática da polidez de Brown e Levinson (1987), da abordagem etnográfica de Goffman (1970) para a noção de face, além de perspectivas semióticas do estudo da interação. Os resultados evidenciam a importância e as diferentes funções que as estratégias de cortesia e de preservação de face exercem no estabelecimento das relações entre os sujeitos e dos riscos corridos. Nos exemplos do gênero de discurso em análise, esses procedimentos buscam recuperar a imagem positiva da celebridade, ameaçada em função do gargalo encontrado numa interação por acidente.

Palavras-chave: Polidez. Preservação da face. Celebridade. Nota de esclarecimento em vídeo.

Abstract: This paper analyzes the functioning of politeness and face preservation strategies in two explanatory notes in videos produced by Brazilian celebrities. These subjects committed some infraction in complying with the rules of politeness in public situations of interaction and produced the notes with the objective of retraction and, in effect, of recovery of the affected positive face. These videos were posted on the profiles of these celebrities on the social network *Instagram*. Methodologically, it is a qualitative research that adopts a descriptive-interpretative analysis approach. The analysis was guided by the postulates of the pragmatic theory of politeness of Brown and Levinson (1987), of Goffman's ethnographic approach (1970) to the notion of face, in addition to semiotic perspectives of the study of interaction. The results show the importance and the different functions that the courtesy and face preservation strategies play in establishing the relationships between the subjects and the risks taken. In the examples of the discourse genre under analysis, these procedures seek to recover the positive image of the celebrity, threatened due to the bottleneck found in an interaction by accident.

Keywords: Politeness. Preservation of the face. Celebrity. Video clarification note.

¹ Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Departamento de Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Ensino, Angicos, RN, Brasil; Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Programa de Mestrado Profissional em Letras, Pau dos Ferros, RN, Brasil. Endereço eletrônico: ananias.silva@ufersa.edu.br.

Introdução

Nem sempre as interações humanas são pacíficas e harmoniosas. É que mesmo que elas assim se pretendam, podem ser marcadas pelo aparecimento de alguns acidentes ou obstáculos que comprometem o sucesso da interação ou colocam-no sob algum risco. Ocorre, nesses casos, de um dos participantes cometer certo deslize verbal ou até mesmo comportamental percebido como impróprio ou inaceitável para o outro. Em situações desse tipo, o participante necessita empreender algum esforço de negociação como tentativa de reparar o erro cometido e, portanto, de reestabelecer a placidez da interação. Os pedidos de desculpas, por exemplo, constituem uma dessas estratégias de polidez utilizadas pelos participantes como diligência para tentar recuperar o equilíbrio da interação.

Em interações públicas, desenroladas na mídia ou nela mediadas, sobretudo envolvendo celebridades, acentua-se a preocupação com os recursos de reparo quando ocorrem imprevistos na interação que podem comprometer sua imagem pública positiva. Nessas situações, não basta apenas um simples pedido de desculpas dirigido ao participante ofendido como forma de reparo da ofensa praticada. Em decorrência da representação pública da celebridade, o ultraje cometido não afeta exclusivamente o outro participante da interação, mas pode também atingir um grande público que se encontra injuriado com a ofensa – presencial ou virtualmente. Assim sendo, há necessidade de esclarecer publicamente o conflito construído, o que é feito, geralmente, através de notas oficiais de esclarecimento.

De regra, notas desse tipo instauram uma situação de interação mediada pela assessoria de imprensa da celebridade, responsável pela produção do conteúdo da nota e pela circulação em veículos de informação. O objetivo é sempre apresentar algum esclarecimento a respeito do deslize antes cometido na situação de interação, contado como um mal-entendido ou equívoco, numa tentativa ostensiva de reparar o acidente e de recuperar a opinião positiva das pessoas. A depender do tipo de conflito instalado e mesmo do agravo cometido, a nota também encerra o proferimento de um pedido de desculpas, como reforço do reparo ao ato danoso praticado pela celebridade contra à própria imagem, ao participante ofendido e às expectativas do público em geral, sobretudo dos admiradores.

Notadamente, com o advento da *internet*, o que modificou expressivamente os formatos das interações humanas, as notas de esclarecimento escritas têm sido correntemente substituídas por vídeos caseiros produzidos pelas próprias celebridades e publicados instantaneamente na rede. Dada a situação de interação e os objetivos pretendidos, entendemos que essas notas de esclarecimento em vídeos produzidas por celebridades são marcadas por diversas estratégias de polidez e de preservação da face. É que essas estratégias funcionam como recursos interacionais

que possibilitam não apenas a negociação da construção da imagem (a face positiva ameaçada), mas também como tentativa de contornar situação, de recuperação do equilíbrio perdido noutra interação e da credibilidade dos admiradores.

Seguindo essa hipótese, este trabalho toma como objetivo analisar os efeitos alcançados pelo empenho dessas estratégias em duas notas de esclarecimento em vídeo produzidas por dois artistas brasileiros e divulgadas em suas respectivas contas na rede social *Instagram*. As notas foram produzidas porque as celebridades envolveram-se em conflitos em situações de interação cujas cenografias apresentam algum episódio de descortesia² ou mesmo de falta de decoro. No primeiro caso, o cantor MC Gui, nos Estados Unidos, em uma viagem pelos parques da *Disney World*, gravou um vídeo ridicularizando a aparência de uma criança. Na outra situação, o MC Pierre, em um evento musical em Londres, por ter um de seus discursos interrompido, praticou assédio verbal contra uma jovem e dirigiu-lhe diversos impropérios.

Teoricamente, a análise das notas orienta-se pela teoria pragmática da polidez de Brown e Levinson (1987), abordagem que amplia a noção de face colocada em primeiro por Goffman (1970). Sobre a metodologia, o trabalho adota procedimentos da pesquisa qualitativa e guia-se por uma abordagem de cunho descritivo-interpretativa para a análise de dados. Estruturalmente, o artigo encontra-se configurado assim: além desta seção introdutória, o primeiro tópico trata dos regimes de interação propostos por Landowski (2005). O segundo focaliza a noção de face a partir de Goffman (1970). O terceiro tópico trata da teoria da polidez com base em Brown e Levinson (1987). O quarto mobiliza esse referencial para a análise das notas de esclarecimento em vídeo. No último, esboçam-se conclusões para as discussões suscitadas.

Os regimes de interação

Situando-se no âmbito de uma semiótica discursiva, Landowski (2005) empreende um expressivo esforço de descrição teórica das configurações de relações do homem com o mundo, com o outro e consigo mesmo. Da observação desses sistemas de relações, o autor reconhece a existência de regimes de interação que se desenvolvem no interior das distintas práticas sociais humanas ou mesmo de uma prática, o que atesta a dinamicidade desses regimes. Em epítome, o autor identifica pelo menos quatro regimes de interação humana: programação, manipulação, ajustamento e acidente ou acaso. Esses regimes determinam ou não o sucesso de uma interação,

² Neste trabalho, acompanhando grande parte da literatura sobre o tema, os termos *polidez* e *cortesia*, assim como os seus opostos, são tratados como equivalentes, embora se reconheça a existência de proposta de diferenciação conceitual desses termos, como fazem Koch e Bentes (2008).

o que significa que, conforme mudam-se os regimes de interação, também se alteram os riscos corridos pelos sujeitos nela envolvidos.

A programação, por exemplo, sustenta-se na regularidade dos comportamentos, ou seja, configura maneiras de existência e de ação previsíveis, porque são baseadas na continuidade e na repetição e, por isso, trata-se, como observa Barros (2017), de um regime mais seguro. Num oposto encontra-se o regime do acidente, fundado no imprevisível, na aleatoriedade, no que não se espera e, por isso, os riscos de uma interação bem-sucedida, nesse caso, são muito maiores. No intervalo dos extremos, encontram-se os regimes de manipulação e de ajustamento, onde os riscos são socialmente aceitáveis. A manipulação refere-se às situações efetivas de persuasão. O ajustamento caracteriza-se pela reciprocidade, pelo contato de sujeitos numa interação entre iguais que se ajustam, sensíveis um ao outro.

Conforme explica Barros (2017), a manipulação e o ajustamento são os dois regimes de interação mais predominantes na comunicação nas sociedades em geral. Ocorre que os sujeitos preferem afastar-se de situações cujo risco pode ser exacerbado, “em que o sentido se perde no caos do regime do acidente”, mas, por outro lado, também não parecem ser muito simpáticos com conversações descomedidamente seguras e tediosamente previsíveis, “marcadas pela repetição pura e sem sentido da programação exacerbada” (p. 152). São os regimes de riscos aceitáveis aqueles que mais humanizam os sujeitos engajados nessas interações, pois envolvem o *pathos* dos sujeitos: na manipulação, joga-se com os conhecimentos e as crenças, e no ajustamento, com as emoções, os sentimentos e as sensações.

No caso das interações analisadas neste trabalho, são constitutivamente assinaladas pelo intercâmbio desses regimes. O engasgo cometido pelos cantores em suas respectivas interações aproxima-se do regime do acidente, porque se trata de comportamento inesperado, que provoca surpresa, sendo, ainda, conversação marcada por procedimentos de descortesia. Nesses casos, a prática corrente é o pedido de retratação pública, daí a publicação de nota de esclarecimento, prática que configura o regime de programação. O regime de manipulação constitui a nota, pois o objetivo do gênero é justamente o convencimento do público a respeito da versão do artista. Também constitui a nota o regime de interação por ajustamento, dado o apelo ao afeto como estratégia de estabilização e ajuste da situação de conflito antes instaurada.

As conversações desenroladas nesses regimes de interação são marcadas pelo emprego de estratégias de (des)cortesia e de preservação da face mobilizadas de modos e graus distintos. Em conversações cujo regime de interação predominante é a programação, não há necessidade de emprego de estratégias de cortesia, dado o caráter de previsibilidade desse tipo de interação – quando existe a cortesia, tem apenas a função de manter a convencionalidade da comunicação.

Em oposto, nas interações por acidente ocorrem estratégias de descortesia extrema e inesperada, responsáveis pela ruptura da comunicação, pela incompreensão e surpresa dos interlocutores. São justamente esses procedimentos de descortesia que colocam essas interações no regime do acidente ou dele se aproximam (BARROS, 2017), colocando a interação sob risco.

Nas interações por manipulação, as estratégias de cortesia e de descortesia são bastante recorrentes, porque tornam as conversações menos arriscadas e mais bem aceitas na sociedade. Nessas interações, os procedimentos de (des)cortesia funcionam como estratégias de sedução e de provocação dos interlocutores, isto é, fazem-nos acreditar em certos valores e agir conforme esperado pelo locutor (BARROS, 2008). Por último, o regime de interação por ajustamento emprega, principalmente, procedimentos de cortesia com a intenção de acentuar os traços sensoriais e afetivos dos sujeitos ou de indicar o interesse do destinador pelo destinatário, de procurar uma forma de realização mútua da conversação – características particulares dessa interação, conforme descreve Landowski (2005).

A noção de face

A noção de face é aqui tomada na esteira dos trabalhos de Goffman (1970). Para o autor, o termo face refere-se ao “valor social positivo que uma pessoa reclama efetivamente para si mesma através da linha que os outros pressupõem que ela assuma durante um contato particular. A face é a imagem da pessoa delineada em termos de qualidades reconhecidas socialmente”. E ainda: “é a imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados” (GOFFMAN, 1970, p. 13-14). Assim, a face corresponde a imagem pública que uma pessoa constrói para si nas interações conforme a linha de conduta que os outros esperam que ela tenha adotado em certa situação. Dada a avaliação constante, os sujeitos ocupam-se em apresentar e preservar a face, agindo com muita precaução em cada interação para que não seja comprometida.

Mesmo que a face seja o que as pessoas têm de mais íntimo e particular, ainda segundo o autor, ela é um construto social. Mesmo que tenha uma dimensão afetiva, porque a partir dela as pessoas também moldam seus sentimentos³, ela se constrói no fluxo dos acontecimentos sob a atração de restrições institucionais. É, por isso, apenas um empréstimo feito pela sociedade, ou seja, “poderá ser-lhe retirada caso não se comporte de modo a merecê-la” (1980, p. 80). E, nesse ponto, o sujeito torna-se prisioneiro de sua própria face, carcereiro de uma coerção social fundamental, porque precisa estar a todo tempo empregando ações para salvar sua face que está

³ Quando o sujeito consegue manter a sua face, estar nela, constrói sentimentos de segurança e confiança; porém, quando perde a face e nela não consegue mais estar, gera sentimentos como vergonha, inferioridade, humilhação, culpa.

sob constante ameaça, considerando que as interações são muito mais conflituosas (regimes de manipulação e de ajustamento) do que pacíficas (programação).

Esse aspecto justifica a constante preocupação das pessoas com a preservação das faces. A instabilidade das faces e a possibilidade de alteração no curso da interação linguística exige a mobilização de estratégias linguísticas para evitar a perda da face ou mesmo que ela seja toda ameaçada. E, é claro, assim como as faces, essas estratégias são também frutos de combinações sociais convencionadas. Na verdade, ocorre que “cada pessoa, subcultura, sociedade parecem ter seu próprio repertório característico de práticas para salvar a fachada [face]”. Assim sendo, “é como se a fachada [face], por sua própria natureza, só pudesse ser salva através de um certo número de formas, e como se cada agrupamento social precisasse fazer suas escolhas dentro dessa única matriz de possibilidades” (GOFFMAN, 2011, p. 21).

A esse respeito, Tomazi e Cunha (2017) associam a face construída numa interação e as práticas habituais empregadas na manutenção dessa face ao conceito de *habitus* de Bourdieu, ou seja, ao conjunto de condutas associadas a uma posição social e incorporadas pelos agentes que ocupam essa posição. Nesse sentido, pode-se dizer que as faces disponíveis para um sujeito assumir em uma dada situação de interação já são predispostas pela natureza institucional dessa interação. De igual maneira, também o emprego de um repertório de práticas de preservação da face não é aleatório, mas está associado ao regime de interação de cada comunicação. E mesmo que alguém empreenda um novo *modus operandi* de preservação da face, frequentemente, esse recurso se torna uma prática padronizada e incorpora o repertório de escolhas de sua sociedade.

O trabalho de preservação de face também pode ser realizado através do que Goffman (2011) chama de evitação. Trata-se de rito⁴ que integra a atividade cerimonial da deferência e sugere que os sujeitos evitem regimes de interação onde, reconhecidamente, ocorrem ameaças. Nesse caso, os sujeitos conseguem distinguir certos regimentos de interação e ponderar acerca do emprego de uma forma de deferência para manter distância do seu interlocutor a fim de não o agredir de alguma maneira. Segundo observa o autor, a evitação efetiva-se a partir de certas estratégias defensivas, como evitar a introdução de tópico discursivo polêmico, alterar o tópico da interação, realizar autocrítica, dentre outras. Essas estratégias que integram a deferência são muito importantes para que se mantenha a mesura na interação na vida cotidiana.

⁴ Para Goffman (2011, p. 60), rito é um “conjunto de observâncias positivas e negativas, de abstenções e de outras ações engendradas pela religião ou o culto religioso. Existe uma relação ritual sempre que uma sociedade impõe para seus membros algum grau de respeito expresso por um modo de comportamento tradicional com referência a esse objeto”.

Por outro lado, também constituem a deferência os ritos de apresentação. Correspondem a práticas sociais específicas por meio das quais o sujeito busca demonstrar para seu interlocutor as formas de contato admitidas na interação. Goffman (2011) abaliza pelo menos quatro formas prototípicas que constituem rituais de apresentação como marca da deferência: as saudações, os convites, os elogios e alguns outros serviços que podem sugerir o compartilhamento de ideias ou preocupações dos sujeitos envolvidos na interação. Em epítome: se todos os ritos de evitação indicam proscurem o que as pessoas não devem realizar em situações de interação, em oposto, as práticas rituais de apresentação constituem sempre prescrições específicas do que as pessoas devem fazer (CARVALHO FILHO, 2016).

Fundamental nesse sentido é também a noção de território como complementar à ideia de face. Para Goffman (1973, p. 44), o território refere-se não só a uma dimensão geográfica do espaço, a “porção de espaço que cerca um indivíduo”, mas até a partes do corpo, vestimentas e objetos de uso pessoal dos sujeitos. E mais: envolve os domínios reservados da conversação, que é o direito que tem o sujeito de controlar quem pode lhe dirigir a palavra ou de proteger-se da intromissão de outro no espaço que lhe é reservado. Assim, os “territórios do *self*” constituem demarcações físicas, situacionais ou mesmo o manejo de objetos pelos sujeitos para preservar a sua imagem numa situação de interação. De maneira que, além de construir e manter a própria face (*orientação defensiva*), devem respeitar e não ameaçar a do outro (*orientação protetora*).

Todos esses rituais coletivos assinalam o funcionamento das estratégias de preservação de face nas interações da vida social cotidiana. Sugerem a natureza culturalmente situada dessas práticas de salvamento da fachada decorrente da multiplicidade fatores envolvidos na interação verbal. Se o emprego desses mecanismos constitui realidade universal humana, considerando a ideia de que todo o comportamento discursivo dos sujeitos de uma interação é invisivelmente orientado por regras de conduta socialmente instituídas, porém, os seus contornos de realização variam, consideravelmente, em cada sociedade. Em todo caso, a interação sempre custa trabalho dos sujeitos nela envolvidos, que se empenham em construir um contato bem-sucedido ou até reparar o contato quando de um acidente. Exige *altruísmo* (KERBRAT-ORECCHIONI, 2005).

A polidez ou cortesia linguística

Num sentido trivial do termo, a polidez é entendida como atitude respeitosa ao próximo. Além de limitada, essa concepção vulgar sugere um caráter de mecanicidade e repetição para a polidez (CABRAL *et al.*, 2017), ignorando mesmo a capacidade criadora da linguagem. Porém, numa abordagem mais sociológica, sobretudo a partir da noção de face segundo colocada acima por Goffman (2011), a polidez ou a cortesia tem sido entendida como fenômeno que se realiza

na língua (mas não apenas de ordem linguística) pelos sujeitos com a finalidade de preservar a face. Trata-se, assim, de um conjunto de práticas e estratégias linguísticas usadas pelos sujeitos, a partir de um repertório disponível em sua cultura e sociedade, para, em situações de interação, preservar a sua face e também não agredir a face do seu interlocutor.

Guiando-se por uma abordagem pragmática, Brown e Levinson (1987) elaboraram uma teoria da polidez linguística a fim de investigar “todos os aspectos do discurso que são regidos por regras, cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 77). De acordo com a autora, o modelo de Brown e Levinson repousa inteiramente sobre as noções goffmanianas de face e de território, desenvolvidas e rebatizadas por eles de *face positiva* e *face negativa*. Também recuperam de Goffman a noção de trabalho de face para descreverem as diferentes estratégias e os procedimentos que se colocam a serviço da polidez. Nesse sentido, para os autores, a polidez linguística constitui justamente o trabalho de face, ou seja, tudo que fazem os sujeitos para preservarem sua face e a dos outros.

Conforme explica Emediato (2018), em Brown e Levinson, o conceito de polidez torna-se mesmo indissociável do conceito de face e remete ao processo dos esforços de preservação das imagens dos interactantes. O trabalho que se faz de polimento das faces se efetiva a partir de um conjunto complexo e multivariado de estratégias na atividade linguageira, para as quais os autores recuperam o conceito de ato de fala de Searle (1969). De fato, para Kerbrat-Orecchioni (2017, p. 21), a originalidade do modelo de Brown e Levinson consiste precisamente em cruzar Searle e Goffman, isto é, recuperar “a noção de ato de fala, examinando esses atos segundo os efeitos que eles podem ter sobre as faces das partes presentes”. O resultado desse cruzamento é a noção de *Face-Threatening Act*, os atos de ameaça para a face.

As duas acepções de face são explicadas pelos autores: a face negativa relaciona-se com a ideia de preservação do território – material ou simbólico – do sujeito, com a sua vontade de liberdade, de não ser coagido e de não sofrer nenhuma imposição, enfim, de que o seu universo pessoal não seja exposto e nem atacado pelo outro com quem interage. Já a face positiva trata da imagem de si do sujeito, do seu desejo de aceitação e aprovação pública, de ser reconhecido e valorizado na interação pelos seus interlocutores – diretos e indiretos. Essa imagem pode ser positiva ou negativa – e já isso tem a ver com a valoração axiológica que socialmente se constrói sobre as linhas de condutas estabelecidas. Em síntese: se a face negativa refere mais ao privado, a face positiva constitui nossa fachada social. Recorrendo às palavras dos autores:

- a) face negativa: a reivindicação básica de territórios, de preservação pessoal, de direitos a não-distração – isto é, de liberdade de ação e liberdade de imposição.
- b) face positiva: a autoimagem consistente e positiva ou “personalidade” (crucialmente incluindo o desejo de que essa autoimagem seja apreciada e aprovada) reivindicada pelos interactante (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 61).

Em todos os regimes de interação – inclusive nas interações mais arriscadas – as pessoas buscam evitar e minimizar as ameaças a essas faces – orientação defensiva (GOFFMAN, 2011). É que todo ato de interação pode constituir uma ameaça a uma (ou mais de uma) dessas faces. Esses atos questionam a face construída, burlam normas e colocam em risco a própria interação. A ocorrência de um potencial ato de ameaça depende da deslegitimação da face pelos demais atores da conversação. Se não constituem regra – no sentido normativo do termo – da interação, esses atos também não são a exceção. Na verdade, é possível dizer que são quase inevitáveis, porque as próprias relações sociais de poder impõem atos de ameaça às faces nas conversações entre sujeitos sempre hierarquicamente situados. Marcuschi (1989, p. 60) sintetiza esses fatos:

1. atos que ameaçam a face positiva do ouvinte: desaprovação, insultos, acusações;
2. atos que ameaçam a face negativa do ouvinte: pedidos, ordens, elogios;
3. atos que ameaçam a face positiva do falante: auto-humilhação, autoconfissões;
4. atos que ameaçam a face negativa do falante: agradecimentos, escusas, aceitação de ofertas.

Essa sistematização não significa a impossibilidade de cruzamento de ameaças desses atos. Assim, se um elogio proferido por um sujeito a uma pessoa não conhecida pode constituir ameaça à face negativa do interlocutor, por outro lado, também ameaça a face positiva desse sujeito, porque sugere a imagem de pessoa indiscreta, atrevida. É isso que ocorre, por exemplo, em assédios cometidos por homens em forma de “cantadas” direcionadas para as mulheres em situações públicas ou privadas – inclusive, no estado brasileiro, esse comportamento é tipificado como crime de importunação sexual⁵. Semelhantemente, existe atos ainda mais complexos que ameaçam várias dessas faces dos integrantes, como o insulto, por exemplo, que constitui ato de ameaça à face negativa e positiva do interlocutor, mas também a face positiva do sujeito.

⁵ De acordo com o [artigo 215 do Código Penal Brasileiro](#), constitui crime de importunação sexual o ato de praticar contra alguém e sem a sua anuência ato libidinoso com o objetivo de satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro, cuja pena pode ser de um a cinco anos de reclusão em regime inicialmente fechado.

Em contrapartida, há também casos em que um ato de fala pode constituir, de um lado, ameaça para a face positiva do interlocutor e, de outro, estimular a construção da face positiva do sujeito. É o caso de uma ordem, por exemplo. Como efeito, a partir de situações como essas, Kerbrat-Orecchioni (2017, p. 23) observa: “se a maioria dos atos de fala que é levado a realizar na vida cotidiana é potencialmente ameaçadora para as faces dos interlocutores, existe também aqueles que são mais valorizadores para essas mesmas faces, como o agradecimento, o voto ou a felicitação”. Em razão desses atos, a autora recomenda que se acrescente ao modelo de Brown e Levinson (1987) um lugar para os atos que enaltecem ou valorizam as faces, denominados de *Face Flattering Acts* (atos de valorização da face).

Sendo assim, e ainda acompanhando a autora, podemos dizer que todo ato de fala pode ser descrito como ato de ameaça para a face, ato de valorização da face ou um complexo desses dois componentes (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, 2017). Quando um ou mais deles ocorre, provocam riscos para a interação, de maneira que se faz necessário um trabalho de salvamento das faces ameaçadas, o que implica no emprego de estratégias de polimento. Essas estratégias de salvaguarda atuam em diferentes níveis da atividade languageira, e dependem de diferentes variáveis sociológicas: o repertório cultural, regime da interação, a distância social, as relações de poder e o grau de imposição do ato de ameaça ou valorização. Em correlação a esse contorno, as formas de polidez podem ser assim genericamente distinguidas:

Polidez negativa: A comete contra B alguma ofensa (FTA) e tenta tão logo quanto possível reparar com uma desculpa (FFA). Quanto maior for a gravidade do FTA (esse peso só se avalia dentro do contexto comunicativo no qual se inscreve o ato em questão), mas intenso deve ser o trabalho reparador.
Polidez positiva: A presta a B algum serviço (FFA), cabendo a B produzir em troca um FFA (agradecimento ou outra gentileza). Trata-se de reestabelecer o equilíbrio ritual entre os interactante (é o sistema do receber-retribuir ou troca de bons procedimentos). Quanto mais importante for o FFA, mas deve sê-lo igualmente o contraFA. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2017, p. 24)

Além desses dois tipos de polidez ampliados por Kerbrat-Orecchioni (2017) a partir de Brown e Levinson (1987), convém mencionar outras três formas de polidez de que tratam esses autores: a polidez indireta, o *bald-on record* (a ausência de ação reparadora diante de um ato de ameaça a face) e a não realização de atos de ameaça a face. No primeiro caso, a ameaça para a face se faz de forma encoberta, pelo uso de uma linguagem indireta, que atenua a imposição do ato. Diferentemente, na segunda situação, o sujeito realiza um ato de ameaça a face, mas não dedica nenhum esforço para reduzir o impacto do ato e minimizar a ameaça. Por fim, o sujeito

pode não realizar a ameaça, dispensando um trabalho de polimento. Nos casos em que a face é ameaçada, algumas estratégias de polidez podem ser mobilizadas, como as apresentadas abaixo:

Quadro 01 - Estratégias de Polidez

ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ POSITIVA	ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NEGATIVA	ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ INDIRETA
a. Demonstre atenção aos interesses, às necessidades, vontades e qualidades do outro b. Exagere interesse, aprovação e simpatia pelo outro c. Manifeste o interesse pelo outro d. Use marcas de identidade grupal e. Busque a concordância f. Evite a discordância g. Evidencie pontos comuns h. Exprese otimismo i. Apresente ou peça razões, justificativas j. Declare ou assuma a reciprocidade	a. Seja convencionalmente indireto b. Seja evasivo: questione, faça rodeios c. Seja pessimista d. Minimze imposições e. Demonstre deferência f. Desculpe-se g. Use a impessoalidade h. Declare o ato de ameaça a face como regra geral i. Nominalize j. Ofereça compensações	a. Faça insinuações b. Forneça pistas e sugestões indiretas c. Minimze a expressão (não diga tudo) d. Exagere a expressão (hipérbole) e. Use tautologias f. Use contradições g. Use metáforas h. Seja irônico i. Faça perguntas retóricas j. Seja ambíguo k. Seja vago l. Generalize m. Seja incompleto, reticente

Fonte: Adaptado a partir de Brown e Levinson (1987).

Essa listagem não pretende dar conta de todas as possibilidades de uso das estratégias de polidez, mas sim atestar a produtividade dessas estratégias nos diversos regimes de interação. Todas elas sempre deixam marcas linguísticas diversas na enunciação, seja por meio do léxico, de termo gramatical, da entonação fonológica, de categoria sintática, da organização sintática, enfim. Diversos recursos da língua se prestam a esse serviço de reparar alguma ameaça contra as faces dos sujeitos ou, ao contrário disso, de valorizar as faces, de marcar o recurso da polidez. Todavia, é preciso ponderar que nem tudo na língua corresponde a estratégias de polidez. Por outro lado, a polidez também possui uma dimensão discursiva e simbólica. Em específico, nesse trabalho, interessa nomeadamente os recursos linguísticos que instauram a polidez.

Análise dos dados

O *corpus* de análise deste trabalho se constitui de duas notas de esclarecimento em vídeo produzidas e publicadas por duas celebridades brasileiras, os cantores do gênero musical *funk* MC⁶ Gui e MC Pierre. De origem paulistana, os dois cantores ganharam fama rapidamente nas periferias de São Paulo e depois por todo o estado e pelo país com músicas que retratam temas

⁶ A sigla MC é um acrônimo da expressão Mestre de Cerimônias, usadas, principalmente, por cantores de músicas dos gêneros musicais *hip hop* e *funk* como forma de demarcar a identidade de cantor dos gêneros, distinguindo-se, assim, de cantores de outros gêneros. Além disso, a sigla também funciona como uma espécie de título, que carrega alguma honraria para quem a usa.

relacionados ao consumo exagerado de bens materiais, como automóveis, bebidas, vestimentas de marcas internacionalmente reconhecidas e, principalmente, da objetificação da mulher como a ser alcançado. Por causa disso, com relativa frequência, os cantores desse gênero, inclusive os dois aqui retratados, envolvem-se em conflitos, em situações que geram polêmicas em razão de quebras de regras de polidez ou de ameaça a face alheia.

Como efeito, esses cantores, costumeiramente, produzem notas de esclarecimento (seja escrita ou oral, em vídeo) como estratégia para elucidar a polêmica gerada e, assim, recuperar a face comprometida. As duas notas de esclarecimento em vídeo que constituem o *corpus* de análise desse trabalho foram produzidas nestas circunstâncias: a primeira delas foi produzida e publicada pelo cantor MC Gui afim de esclarecer a polêmica construída em torno de um vídeo produzido durante viagem de férias nos Estados Unidos em que, supostamente, ridicularizava da aparência de uma criança que estava fantasiada da personagem Boo, da animação *Monstros S.A.*, da *Disney*. Como não bastasse a condição de criança, publicou-se em diversas revistas e jornais que a criança tinha problemas sérios de saúde, o que agravou ainda mais a polêmica.

No segundo canso, o MC Pierre, em evento de turnê em Londres, teve uma de suas falas interrompidas por uma fã, que pediu insistentemente para subir ao palco para dançar. O cantor, bastante irritado visivelmente, dirigiu diversos improperios para a moça e ainda recomendou que ela fosse expulsa do evento. Nas redes sociais, imediatamente a celebridade sofreu diversas acusações, especialmente por parte do público feminino: misógino, machista, preconceituoso, racista, mal-educado foram algumas das acusações direcionadas ao cantor. A polêmica ganhou repercussão midiática e até a agenda do cantor foi prejudicada, alguns dos seus *shows* foram cancelados, patrocínios foram cortados e, por isso, a necessidade de esclarecimento a respeito do deslize cometido.

As interações que se realizaram nas notas de esclarecimento em vídeo analisadas neste artigo desenvolveram-se em função de outras interações nas quais as celebridades protagonistas cometeram deslize verbal (e também comportamental) socialmente avaliado como inaceitável, sobretudo em razão do *status* de personalidade pública. Mesmo que o surgimento da *internet* e de relações a partir de redes sociais *online* tenham construído novos códigos de conduta social (LEMOS, 2010), algumas regras de sociabilidade ainda são conservadas. A infração de alguma dessas regras pode constituir em ato de ameaça para a face dos sujeitos envolvidos na interação, uma invasão do território alheio. Nesses casos de interações acidentais, o recurso de estratégias de polidez constitui uma competência social necessária ao desempenho dos interlocutores.

De fato, a produção das notas de esclarecimento serviu justamente a esse fim: recuperar as faces agredidas. Ridicularizar o outro ou dirigir-lhe improperios constituem estratégias mais

nefastas de agressão para as faces. Invade-se em absoluto o território do outro, o seu domínio reservado da conversação. Quando ocorrem esses ultrajes, especialmente em situações públicas ou publicadas na rede, e ainda mais quando os agentes são celebridades, ocorre um engajamento das pessoas, uma empatia com os sujeitos cujas faces foram agredidas. Essa coesão interna se constrói a partir de um sentimento de existência de uma identidade coletiva que as redes sociais *online* possibilitam aos usuários. Por isso, não apenas a face do outro é ameaçada ou agredida, mas também as faces de terceiros, dos usuários que são telespectadores dessas interações.

Destarte, os dois cantores iniciam as notas de esclarecimento em vídeo cumprindo com um ritual de saudação dirigido não somente para as pessoas cujas faces foram agredidas noutras situações de interação, mas sobretudo aos seguidores cujas faces também foram ameaçadas. Ao contrário dos engasgos cometidos, os cantores buscam preservar suas faces, com o emprego bem acentuado de estratégias de polidez. No início das notas, eles cumprimentam os seguidores de suas redes sociais com saudações amistosas, que sugerem proximidade e marcam o emprego de estratégia de polidez positiva, dado o interesse, a simpatia demonstrada pelos interlocutores. De fato, as saudações, especialmente em função dos referentes “pessoal” e “gente”, indiciam o contato amigável e a familiaridade dos cantores com seus seguidores, como se pode observar:

[01]

MC Gui:

Boa noite gente... bom... resolvi fazer esse vídeo pra falar sobre o assunto que tá... que repercutiu... é:: de uma forma injusta... de uma forma que... infelizmente:: eu não tive:: como me pronunciar com respostas não só pra/pras os internautas... como até pra amigos... pessoas que eu conheço... pessoas que conhecem a minha índole... e... acabaram... lendo... vários portais de notícias que/que...que:: divulgaram... um... um... éh:: dizendo que eu tava fazendo bullying com uma criança que tava no trem.

[02]

MC Pierre:

Pessoal... desde já... boa noite... tá? Acabei de chegar no Brasil... não estou nada feliz... todos estão sabendo do que tá acontecendo... tá bom? desde já eu peço minhas sinceras desculpa... tá bom? (...) mais lembrando que:: pessoal... eu sempre tô cantando no meu show e tô/sempe tô interagindo com as pessoas... tá? Toda a hora eu paro o meu show pa brincar com um pa brincar com outro... e ELA já estava vindo falano umas coisas lá no meu show... não foi correta a minha atitude... foi péssima a minha atitude... concordo plenamente... errei FEIO... tá?

Além da informalidade como recurso gerador de efeito de intimidade entre os cantores e os seus seguidores a partir dos rituais de saudação prototípicos de aberturas do gênero nota de esclarecimento, eles desenvolvem uma contextualização que retoma os incidentes tratados nas notas e justifica a necessidade da produção do esclarecimento. Se, por um lado, contextualizar as situações onde se ocorreram os deslizos nas interações por acidente constitui uma estratégia que situa os interlocutores quanto aos acontecimentos, o que constitui em um recurso de polidez positiva, por outro, a forma indireta e reticente de referenciação dos fatos parte do pressuposto

de que os seguidores já possuem conhecimento a respeito, supondo que acompanham, através das redes sociais, o cotidiano dessas celebridades, o que seria uma estratégia de polidez indireta.

Assim sendo, as notas direcionam-se não somente ao sujeito cuja face foi agredida, mas a todos aqueles, principalmente os seguidores, que, de alguma maneira, também tiveram as suas faces ameaçadas. Com efeito, as estratégias de polidez empregadas nas notas visam a retratação e a recuperação das faces dos sujeitos celebridades, dos interlocutores agredidos, mas também de todos os seguidores empáticos com a situação. Na verdade, nessas notas de esclarecimento em vídeo, os sujeitos celebridades argumentam justamente com o objetivo de convencer os seus admiradores acerca do mal-entendido da situação. Até mesmo o pedido de desculpas, estratégia de polidez acentuadamente empregada em notas como forma de reparo do conflito instaurado, direciona-se, sobretudo, aos seguidores das celebridades, conforme observa-se a seguir:

[03]

MC Gui:

(...)e... aqui nesse vídeo... se:::... realmente ela se sentiu constrangida... eu iria na hora pedir desculpas... não iria ter postado nada... não iria tá dando risadas de algo que eu achei engraçado e a pessoa não e CLARAMENTE eu estou aqui também pra poder pedir desculpas pras pessoas que intrepe/intrepetaram da forma errada (...) então eu quero muito - tipo -- pedir desculpas se alguém realmente se sentiu ofendido com o vídeo.

[04]

MC Pierre:

(...) como pai de família... como homi mesmo... eu quero/quero pedir desculpa à Gabriele... tá? mil desculpa Gabriele... você e seus familiares... tá bom? (...) eu peço desculpa/eu já... não tinha ciência... eu não tinha noção da proporção que isso podia causar (...) eu quero pedir desculpa ao pessoal de Londres que me recebeu superbem... desculpa à casa de shows contratante... tá bom? eu sei que nada aqui vai justificar o meu erro... tá? a única coisa que pode justificar o meu erro é a desculpa... tá bom? desculpa Gabriele... desculpa Brasil... desculpa GR6 aí... desculpa Rodrigo... desculpa todo mundo... tá bom?

As duas notas de esclarecimento em vídeo são acentuadamente marcadas pelos pedidos de desculpas. Por um lado, o pedido de desculpa constitui forte estratégia de polidez negativa, pois é ordinariamente empregado como forma de reparo da ofensa praticada pelo sujeito falante. Na verdade, em função da tradicionalidade, o pedido de desculpa constitui mesmo um ato ritual das interações (GOFFMAN, 1970), cujo efeito é reparador. Em síntese: o falante reconhece que uma norma social foi violada por ele (HAVERKATE, 1994), mas empenha-se em demonstrar arrependimento pela violação como forma de arremedio. Com efeito, o sujeito falante parece assumir que, ao menos de maneira parcial, e também, quase sempre, de maneira não intencional, foi ele o responsável pela ofensa praticada.

O grau de intensidade do pedido de reparo depende essencialmente da gravidade do ato de ameaça para a face cometido. No contexto comunicativo que envolveu a produção das notas de esclarecimento, a força do pedido de desculpa pode estar relacionada à gravidade da agressão

cometida contra as faces dos interlocutores. Assim, o pedido de desculpa marcado na primeira nota de esclarecimento parece estar muito mais velado, conforme a presença de atenuadores e de modalizadores linguísticos (*se, realmente, claramente*, o futuro dos verbos). Soma-se, a isto, a insinuação de que não se praticou nenhum ato de ameaça às faces ou de que tudo se tratou de interpretação equivocada. Na segunda nota, há maior ênfase no pedido de desculpa, segundo se observa pela repetição reiterada da palavra *desculpa* e de termos intensificadores (*mil*).

A repetição também pode funcionar como um procedimento de cortesia, sobretudo em regimes de interação por ajustamento, como ocorre nas notas de esclarecimento em vídeo. Além de enfatizar o conteúdo informativo reiterado na conversação, a repetição, nesse caso, denota o engajamento do sujeito falante com o pedido de desculpa. Dessa forma, o emprego da repetição demonstra a vontade do sujeito em recuperar a face agredida do interlocutor, e também de outros sujeitos cuja face foi ameaçada de alguma maneira. No entanto, esse excesso de trabalho com a recuperação da face pode apresentar efeito reverso: agredir os interlocutores de forma segura, causando neles um estranhamento ou sentimento de culpa (GOFFMAN, 2011). Funciona quase como estratégia de transferência da responsabilidade pela agressão realizada contra as faces.

Se, como visto, o pedido de desculpas constitui procedimento de polidez negativa, por outro lado, pode ser tomado como um ato de ameaça para a face positiva do sujeito falante. Na verdade, todo pedido de desculpa, a admissão do erro e outros atos que indicam a auto-humilhação sempre ameaçam a face positiva do falante (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006). Tal estratégia se evidencia, especialmente, na nota do MC Pierre: “eu sei que nada aqui vai justificar o meu erro... tá? a única coisa que pode justificar o meu erro é a desculpa”. Trata-se quase que de uma confissão, de uma autocrítica, que coloca em risco a face positiva do sujeito falante, a aceitação social de sua imagem. É uma estratégia arriscada, pois pode provocar um sentimento de empatia no público, mas também de enfeitamento pelo sujeito que assumiu o erro inaceitável.

Por isso, a celebridade recorre ao silogismo filosófico de que errar é humano, como uma forma de justificação do erro (“todo mundo erra”), de maneira a encontrar concordância com os interlocutores. Trata-se de um recurso de polidez positiva, de uma tentativa de preservação da face a partir da justificação do acidente cometido na interação, garantindo, assim, algum tipo de empatia com o outro cuja face foi agredida e também com os seus seguidores. Subjacente a esse recurso da assunção do incidente encontra-se a presunção de perdão: se todos os homens erram, não parece razoável condenar alguém simplesmente pelo fato de ter cometido um erro. Assim, o cantor busca desestabilizar as acusações direcionadas e recuperar a face comprometida pelo engasgo em que se envolveu publicamente.

O cantor MC Gui recorre a outra estratégia que, nesse quadro, opõe-se à confissão: a negação do ato intencional de agressão contra a face. Todo o texto da nota insinua que a ofensa não foi intencional e que a acusação incidida sobre o cantor estava fundada em mal-entendidos. Por isso, a necessidade de esclarecimento. O uso de conjunções condicionais (*se*), de advérbios de modalização (*realmente*) e da negação (*não*) associada ao tempo verbal no futuro (*iria*) são marcas linguísticas que assinalam a não assunção da agressão contra as faces dos interlocutores. E mais, o cantor ainda argumenta explicitamente que todo o evento se fundou em interpretações equivocadas: “pessoas que intrepe/intrepetaram da forma errada”. Assim, a negação funciona como uma estratégia ostensiva de recuperação da imagem pública positiva comprometida.

[05]

MC Gui:

(...) e eu achei aquilo incrível/achei... algo... ((tossiu)) que eu nunca tinha visto em qualquer outro lugar... é::: ... e naquilo... eu acabei meio que fiz um vídeo... e em momento algum eu pensei em fazer isso pra atacar alguém ou fazer bullying... PRIN-CI-PAL-MEN-TE com uma criança... que::: algo mais forte que eu sempre tive em minha carreira foi o meu público teen (...) eu tenho minhas afilhadas... são crianças... eu tenho primos... eu tenho ((respiração)) eu tenho minha irmã.

Além disso, o cantor ainda utiliza outras estratégias de polidez positiva visando sempre a recuperação de sua face positiva. Neste quinto excerto acima apresentado, exagera interesse e simpatia pelo outro, enfatizando a característica de uma cenografia inusitada para referir-se à imagem de uma família com fantasias dos personagens do filme *Monstros S.A.*: “eu achei aquilo incrível”, “eu nunca tinha visto em qualquer outro lugar”. Demonstrar simpatia exagerada pelo outro é uma estratégia de polidez positiva. O cantor mobiliza essa estratégia para justificar seu interesse pela cenografia, especialmente pela criança fantasiada. Mas, ocorre que o limiar entre a admiração e o assombro pelo extraordinário é bastante tênue, de forma que a apreciação pode alterar-se facilmente da veneração para a ridicularização. Distingui-las, não é sempre fácil.

Assim, a estratégia de polidez mobilizada pelo cantor para recuperação de sua face pode não ser, nesse sentido, muito eficiente. Por isso, busca ainda estabelecer alguma identidade com o outro para negar a agressão contra a face. Primeiro, ele reconhece a condição de “criança” da menina exposta no vídeo para justamente negar, em razão disso, a acusação de ridicularização, conforme sugere o emprego enfático do advérbio. Em seguida, menciona relação com o público infante-juvenil ao longo da carreira (“algo mais forte que eu sempre tive em minha carreira”) e a relação com crianças de seu seio familiar (“tenho minhas afilhadas... são crianças... eu tenho primos... eu tenho minha irmã”). Dessa maneira, sugere uma identificação com esse público a fim de negar a agressão contra a face da criança na interação desenvolvida no parque americano.

Ainda nas duas notas de esclarecimento em vídeo, é possível observar acentuadamente o emprego de traços sensoriais e afetivos da cortesia. Os recursos fáticos e as indagações, como *tá* ou *tá bom*, na segunda nota, especialmente, mais do que contribuir para o desenvolvimento da conversação, funcionam também como marcadores de ajustamentos e de contatos estésicos entre os interlocutores. De igual modo operam as supressões, as correções, as pausas e todos os outros elementos considerados expressivos que sugerem o interesse do falante pelo interlocutor. É que essas interações por ajustamento, como no caso das notas de esclarecimento em vídeo, são, muitas vezes, definidas pelo sentir, já que são marcadamente sensoriais e acentuadas por alguns traços emocionais (BARROS, 2017) que visam o convencimento do outro.

Nessa mesma direção encontram-se os recursos de presença, como o choro dos cantores, as expressões faciais denotando arrependimento, os aspectos fáticos da entonação (intensidade e volume), dentre outros, incidem diretamente na sensibilidade dos interlocutores. Na verdade, conforme explica Abreu (1999), todos esses recursos de presença permitem que o sujeito falante se integre ao universo do outro de maneira cooperativa e construtiva, traduzindo a sua verdade dentro da verdade do outro. Assim sendo, eles funcionam como estratégias paralinguísticas⁷ de cortesia, seja porque se exagera na expressão de arrependimento e de envolvimento com a face do outro, demonstrando o estado afetivo ou psicológico do falante perante seus interlocutores, seja pela deferência demonstrada em relação ao outro.

Ainda outra estratégia de polidez positiva marcada linguisticamente nessas duas notas de esclarecimento em vídeo é a presunção da reciprocidade. Os cantores quase que exercitam a alteridade, no sentido mesmo de se colocarem no lugar dos interlocutores cujas faces foram, de alguma maneira, agredidas. Para isso, eles mencionam as relações familiares (“eu tenho minhas afilhadas”, “eu tenho meus primos”, “eu tenho minha irmã”, “como pai de família”), como se quisessem mesmo dizer que compreendem a insatisfação, que se encontram insatisfeitos assim como os seus interlocutores e os seus respectivos familiares. Além disso, a condição de familiar colocada atribui a esses cantores uma outra imagem positiva, sobretudo pela responsabilidade que se diz assumir em relação aos familiares – “pai de família”, por exemplo.

Ao final das notas de esclarecimento, as celebridades acentuam a estratégia de polidez que busca a concordância com os interlocutores como recurso de recuperação e preservação da face positiva. No universo digital, nesse espaço das redes sociais como o *Instagram*, evitar a discordância com os seguidores é alternativa fundamental para assegurar a fidelidade dos mesmos e o mantimento do *status* social de celebridade. Nas redes, as relações são bem mais

⁷ Como já dito, o interesse desse trabalho recobre o emprego de estratégias linguísticas da cortesia, porém, dada a força argumentativa que esses recursos paralinguísticos apresentam, eles não podem ser absolutamente ignorados.

fluidas e instáveis, de forma que todo comportamento das celebridades – e dos sujeitos de modo geral – está sob vigilância e julgamento. Se uma atitude é interpretada como inadequada, a celebridade poderá facilmente ser punida por seus seguidores com alguma reação reativa, seja sob a forma de comentário, mas principalmente acionando o recurso “*unfollow*”⁸.

Considerações finais

Este trabalho teve a pretensão de analisar o uso de estratégias de polidez como recurso de preservação de faces em duas notas de esclarecimento em vídeo produzidas por celebridades, dois cantores brasileiros. Os vídeos foram produzidos pelos próprios cantores e publicados em seus perfis na rede social *Instagram*. Essas notas buscam esclarecer duas situações de interação nas quais as celebridades cometeram deslizes comportamentais socialmente considerados como impróprios. Esses deslizes tornaram-se engasgos com significativa repercussão midiática, quase ameaçando a imagem positiva socialmente construída por essas celebridades. Por causa disso, a necessidade de notas de esclarecimento com o acentuado emprego de estratégias de polidez e de recuperação da face, conforme se demonstrou neste trabalho.

Tais estratégias de polidez, além de funcionarem como elementos de cortesia, cumprem diferentes funções nessas notas, como a recuperação das faces dos cantores, das faces agredidas dos interlocutores, da imagem social positiva construída, do mantimento do *status*, da condição de celebridade, o que se sugere pelo emprego acentuado de estratégias de polidez positiva. Por isso, buscam demonstrar atenção, manifestar interesse e simpatia pelos outros cujas faces foram agredidas, apresentando justificativas que esclarecem os gargalos cometidos nas interações por acidente. Investem em estratégias que, apesar de opostas (a assunção do acidente e a negação), estão voltadas para a concordância com os interlocutores, sobretudo os seguidores, os sujeitos que avaliam o mantimento da imagem positiva dessas celebridades.

Se estão frequentemente presentes nas notas as estratégias de polidez positiva, já que o propósito comunicativo do gênero é justamente esclarecer os acidentes, de maneira a recuperar a imagem das celebridades, por outro lado, ocorre, também, o emprego de um procedimento de polidez negativa, o pedido de desculpas. Independentemente da orientação assumida (assunção ou negação), os cantores enfatizam desculpas às pessoas cujas faces foram agredidas, e também aos seus seguidores. Essa é uma forma ordinária de reparação da ofensa praticada que implica, também, na auto-humilhação do sujeito falante perante os outros, que se colocam em posição

⁸ Ao acionar essa função do aplicativo que possibilita o funcionamento da rede social, o usuário “deixa de seguir” determinado perfil e não mais têm acesso às suas atualizações. Atualmente, a popularidade das celebridades tem sido consideravelmente medida pelo número de seguidores que mantém em seus perfis.

de julgadores do pedido realizado. E, nesse sentido, como visto, a própria face das celebridades também foi colocada sob risco.

Uma outra questão a ser observada é a associação do emprego dessas estratégias com os regimes de interação. Mesmo que se tenha dito que o conjunto das interações a que se refere esse trabalho está constitutivamente assinalado pelo intercâmbio dos regimes de interação, as notas de esclarecimento constituem mais fortemente casos de interação verbal por manipulação e ajustamento, em razão mesmo da função comunicativa do gênero. E isso justifica o emprego relevante das estratégias de cortesia, especialmente de polidez positiva, pois atenuam os riscos da manipulação, tornando-a mais bem aceita pelos interlocutores, e no ajustamento, quando os interlocutores se envolvem mais emocionalmente com os acontecimentos, aquelas estratégias ativam a empatia, necessária à estabilização do conflito, à recuperação e manutenção das faces.

Referências

- ABREU, A.; S. **A arte de argumentar: gerenciando razão e emoção**. Cotia: Ateliê Editorial, 1999.
- BARROS, D. L. P. A provocação no diálogo: estudo da descortesia. In: PRETI, D. (Org.). **Cortesia verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008. p. 89-124.
- BARROS, D. L. P. Cortesia e descortesia em diferentes modos de interação e risco. In: CABRAL, A. L. T.; SEARA, I. R.; GUARANHA, M. F. (Orgs.). **Descortesia e cortesia: expressões de culturas**. São Paulo: Cortez, 2017. p. 151-174.
- BOURDIEU, P. **A economia das trocas simbólicas**. São Paulo: Perspectiva, 2007.
- BRASIL. Decreto-Lei 2.848, de 07 de dezembro de 1940. **Código Penal**. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 31 dez. 1940.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. C. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- CABRAL, A. *et al.* Apresentação. In: CABRAL, A. L. T.; SEARA, I. R.; GUARANHA, M. F. **Descortesia e cortesia: expressões de culturas**. São Paulo: Cortez, 2017. p. 7-15.
- CARVALHO FILHO, J. L. Rituais de Interação na Vida Cotidiana: Goffman, leitor de Durkheim. **Política & Sociedade**, Florianópolis, v. 15, n. 34, p. 137-159, 2016.
- EMEDIATO, W. Face, imagens de si e posturas enunciativas. In: CUNHA, G. X.; OLIVEIRA, A. L. M. (Orgs.). **Múltiplas perspectivas do trabalho de face nos estudos da linguagem**. Belo Horizonte: Núcleo de Análise do Discurso, Programa de Pós-Graduação em Estudos Linguísticos, Faculdade de Letras da UFMG, 2018. p. 71-92.
- GOFFMAN, E. **Ritual de la interacción**. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo, 1970.

GOFFMAN, E. **La mise en scène de la vie quotidienne**: La présentation de soi. Paris: Minuit, 1973.

GOFFMAN, E. **Rituais de interação**: ensaios sobre o comportamento face a face. Tradução de Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

HAVERKATE, H. **La cortesía verbal**. Madri: Gredos, 1994.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. **Le discours en interaction**. Paris: Armand Colin, 2005.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. **Análise da Conversação**: princípios e métodos. Tradução de Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola, 2006.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. Abordagem intercultural da polidez linguística: problemas teóricos e estudo de caso. In: CABRAL, A. L. T.; SEARA, I. R.; GUARANHA, M. F. (Orgs.). **Descortesia e cortesia**: expressões de culturas. São Paulo: Cortez, 2017. p. 17-55.

KOCH, I. V.; BENTES, A. C. Aspectos da cortesia na interação face a face. In: PRETI, D. (Org.). **Cortesia verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008. p. 19-48.

LANDOWSKI, E. Les interactions risqués. **Nouveaux actes sémiotiques**, n. 101-103, p. 106, 2005.

LEMO, A. Cibercultura: alguns pontos para compreender a nossa época. In: LEMOS, A.; CUNHA, P. (Org.). **Olhares sobre a cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

MARCUSCHI, L. A. Marcadores conversacionais do português brasileiro: formas, posições e funções. In: CASTILHO, A. T. (Org.). **Português culto falado no Brasil**. Campinas: Editora da Unicamp, 1989. p. 281-319.

SEARLE, J. R. **Speech acts**: An essay in the philosophy of language. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

TOMAZI, M. M.; CUNHA, G. X. A cortesia no contexto da violência contra a mulher: o papel da linguagem na (des)construção da face agredida. In: CABRAL, A. L. T.; SEARA, I. R.; GUARANHA, M. F. (Orgs.). **Descortesia e cortesia**: expressões de culturas. São Paulo: Cortez, 2017. p. 175-207.

Sobre o autor

Ananias Agostinho da Silva ([Orcid iD](#))

Doutor em Estudos da Linguagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); mestre em Letras pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); graduado em Letras com habilitação em Língua Portuguesa e suas respectivas literaturas pela UERN. É professor do Departamento de Ciências Humanas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA); do Programa de Pós-Graduação em Ensino da associação entre UFERSA, UERN e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN); e do Programa de Mestrado Profissional em Letras da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN).

Recebido em fevereiro de 2020.

Aprovado em maio de 2020.