

# A CORTESIA NA CONVERSACÃO EM TEMPO REAL NA INTERNET

Artarxerxes Tiago Tácito MODESTO<sup>1</sup>

**RESUMO:** Este trabalho visa a identificar e analisar fenômenos de cortesia em conversações digitais ocorridas no MSN, no sentido de verificar em que medida estas se aproximam com as conversações do tipo face-a-face. Serão utilizadas duas conversações digitais, analisadas sob a luz da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversação.

**PALAVRAS-CHAVE:** cortesia; conversação digital; MSN

**ABSTRACT:** This paper aims to identify and to analyze politeness phenomena in digital conversations in MSN, in order to verify how these phenomena are related with the face-to-face conversation. Two digital conversations are used and analyzed under the light of Interactional Sociolinguistics and Conversation Analysis.

**KEY-WORDS:** politeness; digital conversation; MSN.

## Introdução

Este trabalho visa a identificar e analisar à luz da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversação, como se desenvolvem alguns processos de cortesia verbal nas conversações digitais na Internet. A relevância de um esforço neste sentido está no fato de que a comunicação, vista como prática social no contexto mundial, se utiliza cada vez mais de recursos eletrônicos ligando pessoas e lugares diversos, numa intensa rede interacional e universal.

A comunicação via Internet, com suas inovações e acréscimos de recursos constantes, fascina cada vez mais o ser humano e incorpora às suas redes a cada dia um número maior de usuários dispostos a manter seus contatos sociais via *web*. Neste novo

---

<sup>1</sup> USP- Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas – Departamento de Letras Clássicas e Vernáculas - Rua Luiz José de Melo , 97 Casa B – 11725-110 - Tude Bastos – SP – Brasil – email: [profmodesto@usp.br](mailto:profmodesto@usp.br)

“ambiente de interação virtual”, identidades sociais são construídas por meio do processo de figuração, no qual os interlocutores se representam um diante dos outros.

As ferramentas disponíveis para que esse contato ocorra são as mais diversificadas possíveis: *chats* ou bate-papos (abertos ou fechados), *e-mail*, redes corporativas, ambientes virtuais, entre outros.

Em meio a esse universo de possibilidades, estão os comunicadores instantâneos. Os comunicadores instantâneos são aplicações (programas) que permitem o envio e recebimento de mensagens de texto em tempo real. Através destes programas o usuário é informado quando um de seus amigos, cadastrado em sua lista de contatos, está conectado à rede. A partir daí, eles podem manter conversações através de mensagens de texto – ou até som e imagem.

Normalmente, estes programas incorporam diversos outros recursos, como envio de figuras ou imagens animadas, conversação em áudio - utilizando as caixas de som e microfone do sistema, além de vídeo conferência. Inicialmente possibilitavam a conversação entre dois interlocutores apenas, mas hoje suporta diversos interlocutores ao mesmo tempo. Neste trabalho, utilizamos os recursos do *MSN*, oferecido gratuitamente pela *Microsoft*.

Para se conectar ao *MSN*, é necessário que o usuário possua uma conta e senha de acesso. De posse de uma conta, ele pode “passar” seu nome de usuário para outros usuários e criar sua própria lista de contatos. Em uma pesquisa informal realizada pelo autor a partir de seus contatos, 90% das pessoas só adicionam em suas listas pessoas que conhecem pessoalmente.

A conversação digital apresenta uma estreita relação entre fala e escrita, através do texto falado por escrito. Estratégias conversacionais próprias da fala são utilizadas no momento de interação eletrônica, mas isso se dá somente através da utilização de

recursos próprios ao meio utilizado (HILGERT:2000). Os interlocutores utilizam o teclado do computador para escrever suas mensagens.

Essa atividade comunicativa exige do usuário a utilização de uma forma de escrita mais flexível e informal, ficando mais próxima da oralidade, o que nos leva a optar por um embasamento teórico que dê suporte a esta perspectiva. Contamos com as concepções e noções da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversação para subsidiar nossa análise, com os estudos de MARCUSCHI (1989,2001,2004), HILGERT(2001), ORECCHIONI(2006) e GOFFMAN(1967).

Buscando verificar como se estabelecem os processos de cortesia verbal nesse tipo de interação, consideramos o conceito de “face work” proposto por GOFFMAN (1967) e a noção de face utilizada por BROWN&LEVINSON(1987).

## **A interação face-a-face e o MSN**

Todo e qualquer evento comunicacional envolve, por natureza, uma interação, entendida aqui como um envolvimento mútuo entre “interactantes” que exercem uns sobre os outros uma rede influências mútuas (ORECCHIONI, 2006:08), através de trocas simbólicas, verbais e não verbais. Na interação verbal, os interactantes tendem a ajustar, coordenar e harmonizar permanentemente seus comportamentos pragmáticos de maneira que possam se alinhar a uma imagem e a um papel social durante o processo.

Segundo ORECCHIONI (2006), não basta simplesmente que os interlocutores falem alternadamente, mas que *se* falem, engajando-se numa troca pragmática, dando claros sinais desse engajamento através de procedimentos de validações interlocutórias (cumprimentos, rituais confirmativos, procedimentos fáticos, reguladores, entre outros). Assim, podemos falar em diferentes tipos de interações verbais: conversações

familiares, as conversas de todos os gêneros, as entrevistas, os debates, as transações comerciais, as trocas didáticas, os encontros científicos, as reuniões de trabalho, entre outras.

Nessa perspectiva, temos a conversação face-a-face como um tipo particular entre as interações verbais. Segundo ORECCHIONI, “na interação face-a-face, o discurso é inteiramente ‘co-produzido’, é o produto de um trabalho colaborativo incessante” (p.11).

Entre as condições essenciais para que a conversação ocorra, podemos destacar: o envolvimento numa interação centrada, a execução numa identidade temporal, a participação de pelo menos dois interactantes e ao menos uma troca de turno. Devemos ressaltar, porém, com base em MARCUSCHI (2005:15), que “a interação face a face não é condição necessária para que haja uma conversação, como no caso das conversações telefônicas”.

Diante de todos esses aspectos, podemos colocar a interação verbal via MSN como uma conversação, pois:

- a) ocorre em tempo real/sincrônico → Assim como no caso das conversações telefônicas, as conversações digitais ocorrem em sincronia, a despeito dos problemas técnicos que ocasionalmente possam ocorrer: queda de conexão, falha do software, etc.
- b) há a participação de ao menos dois interlocutores → O software MSN em suas versões mais recentes possibilita a interação de vários participantes na conversação, mas na maioria das vezes é utilizado por apenas dois usuários.
- c) há troca / alternância de turno → Ocorre constantemente troca de turnos, assim como na conversação face-a-face e telefônica (Cf. MODESTO,2007).

d) o envolvimento se dá numa interação centrada → Geralmente os interlocutores estão voltados para a interação, interagindo regularmente durante as trocas. Eventualmente, porém, devido às especificidades do meio, pode-se realizar outras tarefas enquanto se “conversa” através do MSN (pesquisar na Internet, ler notícias, conversar com outros interlocutores, etc).

Segundo ORECCHIONI (2006:15), “o objetivo da análise conversacional é, precisamente, explicitar essas regras que sustentam o funcionamento das trocas comunicativas de todos os gêneros...”.

Convém lembrar, que, apesar de se tratar de uma conversação, o suporte usado para a interação verbal é a escrita. Assim como HILGERT(2000:17), não colocaremos escrita e fala numa perspectiva dicotômica, pois tomaremos o texto “falado por escrito” como resultado de um uso, através de um tipo específico de prática social de produção textual. Concordamos com a posição do autor quando diz que a comunicação na Internet “...se afina muito mais com o texto falado prototípico (conversação espontânea, conversação telefônica) do que com o correspondente escrito.

Diante das limitações da escrita, porém, não vão se manifestar algumas características próprias da interação face-a-face, difíceis ou impossíveis de serem representadas pela escrita. Ainda assim convém lembrar que muitas vezes o usuário/interlocutor dispõe de recursos gráficos (símbolos e *emoticons*) que tendem a suprir essa carência da expressividade física (olhar, gestos, etc), conforme veremos mais adiante.

Uma última, porém não menos importante característica deste tipo de interação é que, não raro, os interlocutores se conhecem pessoalmente, seja no âmbito pessoal ou profissional, o que torna a conversação mais simétrica.

## **Conceito de Cortesia Verbal**

Durante o processo conversacional, os interlocutores estabelecem uma relação dialógica em que ambos adaptam continuamente suas enunciações às necessidades do outro e do contexto em que se desenrolam. Assim, cada ato de fala influi diretamente no desenvolvimento sucessivo da interação, determinando as futuras ações dos interactantes no evento comunicacional. A conversação deve ser entendida, desta forma, como um processo interativo em que se preza pela manutenção de acordos firmados através de contínuas negociações.

Segundo GOFFMAN (1967), essas negociações ocorrem sempre a partir de um conflito, e partir da discussão, espera-se chegar a um acordo. Uma divergência inicial origina uma iniciativa por parte do locutor, e o interlocutor faz uso de uma reação, podendo esta ser favorável ou desfavorável.

Para se alcançar os objetivos almejados durante uma conversação, os interlocutores atuam continuamente ente si, alternando seus papéis e criando situações que precisam ser sempre negociadas.

Concordando com ORECCHIONI (2006:77), “a noção de polidez é aqui entendida em sentido amplo, recobrando todos os aspectos do discurso que são regidos por regras, cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal”.

É composta de procedimentos lingüístico-sociais que visam a promover uma relação de cooperação e cortesia no processo conversacional. Convém salientar que, quanto maior a aproximação entre os interlocutores no ato comunicacional, menores são as articulações de cortesia, devido à simetria existente entre eles no plano físico. No contexto digital do MSN, esses fenômenos também se manifestam, uma vez que os interactantes em grande parte já se conhecem pessoalmente.

Assim sendo, a cortesia deve ser entendida, segundo cremos, como um conjunto de estratégias e ações discursivas que se destinam a evitar, amenizar ou mesmo neutralizar conflitos durante os processos conversacionais.

### ***O modelo de cortesia de BROWN & LEVINSON***

O modelo mais conhecido para o estudo do fenômeno da cortesia é o apresentado por BROWN & LEVINSON (1978). Esse modelo se apóia em três noções básicas: face, atos de ameaça à face (FTA), e estratégias de cortesia.

Parte do conceito de imagem social para que, a partir daí, possam estruturar os processos em que ela se desenvolve. Essa imagem apresenta duas vertentes: por um lado, o desejo de não sofrer imposições; por outro, o desejo de ser apreciado. Nessa perspectiva, a imagem recebe o nome metafórico de face, e esta é revestida emocionalmente, podendo ser perdida, mantida ou acentuada, e deve ser constantemente preservada. A face de um indivíduo consiste de duas necessidades naturais: a liberdade de agir sem ser impedido por outros – “*face negativa*” (território do eu), e o desejo de aprovação por parte dos outros, ou valorização de suas vontades e anseios individuais (materiais e não materiais) – “*face positiva*”.

A tentativa de manutenção das faces é chamada de *face want*, ou desejo de preservar faces. A ameaça à face da pessoa representa um ato ameaçador à face (*Face-Threatening Act* – FTA) e tais atos ameaçadores geralmente requerem alguma forma de *atenuação* ou *reparo* para não resultarem em fracasso durante a conversação.

BROWN & LEVINSON dividem os atos de fala em quatro categorias, organizados de acordo com a face que podem vir a ameaçar:

- a) *Atos que ameaçam a face negativa do emissor*: promessas, pelas quais empenhamo-nos em fazer, em um futuro próximo ou distante, contanto que se evite lesar o território próprio;
- b) *Atos que ameaçam a face positiva do emissor*: confissões, desculpas, autocríticas, e outros comportamentos auto-degradantes;
- c) *Atos que ameaçam a face negativa do destinatário*: ofensas, agressões, perguntas impróprias, pedidos, ordens, proibições, conselhos e outros atos contrários e proibitivos;
- d) *Atos que ameaçam a face positiva do destinatário*: críticas, refutações, censuras, insultos, escárnios e outros comportamentos vexatórios.

Com isso, a cortesia é vista primeiramente em termos de estratégias adotadas pelos atores para atenuar o impacto daqueles atos potencialmente ameaçadores à face dos interlocutores. A escolha da estratégia de cortesia que o locutor aplica a certo ato de fala é determinada pelo grau de imposição desse ato de fala.

Desta forma, os interlocutores calculam o peso dos seus atos de fala a partir de três variáveis sociais: a distância social percebida entre o ouvinte (interlocutor) e o falante (locutor), a diferença de poder percebida entre eles e o peso cultural do ato de fala.

De acordo com esse modelo, a imagem social é vulnerável, e por isso constantemente são utilizados procedimentos para atenuar potenciais ameaças. Os interlocutores empregam estratégias mitigadoras de acordo com a avaliação do risco para a imagem dos participantes. Assim, diante da possibilidade de um *FTA*, existem, no modelo, as seguintes opções:

- a) fazê-la de forma direta, sem ação reparadora;



b) fazê-la, com cortesia positiva: aponta para face positiva do ouvinte (interlocutor), de maneira que demonstra que em algum nível o falante (locutor) deseja as mesmas coisas que ele (mostra pertencimento ao mesmo grupo);

c) fazê-la, com cortesia negativa: Aponta para satisfazer a face negativa do ouvinte (interlocutor); seus desejos básicos de manutenção de território e de auto-determinação; baseia-se no distanciamento, na formalidade e deferência, e consiste em demonstrar que o falante não pretende interferir na liberdade de ação do interlocutor.

d) fazê-la de maneira encoberta, de forma indireta;

e) não fazê-la.

Com relação às concepções de cortesia, convém esclarecer que:

- A cortesia positiva consiste em satisfazer, parcialmente, as aspirações do interlocutor, dando a entender que há desejos comuns entre ambos.
- A cortesia negativa ocorre se empregarmos expressões que evitam imposições ao interlocutor, como o uso de evasivas, como o desejo de não querer comprometer -se com o outro.
- A cortesia indireta (*off record*) representa um ato de fala indireto, quem o enuncia deixa implícito um número de interpretações defensáveis. Essa estratégia permite ao locutor emitir FTA's, evitando responsabilidades e deixando a interpretação por conta do interlocutor.

Abaixo estão representadas um quadro de estratégias já célebres de cortesia, adaptado de BROWN & LEVINSON(1987):

Estratégias de cortesia	
Cortesia positiva	1. Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos e necessidades do outro.
	2. Exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro.
	3. Intensifique o interesse pelo outro.
	4. Use marcas de identidade de grupo.
	5. Procure acordo.
	6. Evite desacordo.
	7. Pressuponha, declare pontos em comum.
	8. Faça piadas.

	9. Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os desejos do outro.
	10. Ofereça, prometa, faça ofertas.
	11. Seja otimista.
	12. Inclua o ouvinte na atividade.
	13. Dê ou peça razões, explicações.
	14. Simule ou explícite reciprocidade.
	15. Dê presentes (simpatia, cooperação).
<b>Cortesia negativa</b>	1. Seja convencionalmente indireto.
	2. Questione, seja evasivo.
	3. Seja pessimista.
	4. Minimize a imposição.
	5. Mostre respeito, deferência.
	6. Peça desculpas.
	7. Impessoalize os interlocutores. Evite os pronomes "eu" e "você".
	8. Declare o FTA como uma regra geral.
	9. Nominalize.
	10. Vá diretamente como se estivesse assumindo o débito, ou como se não estivesse endividando o ouvinte.
<b>Indiretividade</b>	1. Dê pistas.
	2. Dê chaves de associação.
	3. Pressuponha.
	4. Diminua a importância.
	5. Exagere, aumente a importância.
	6. Use tautologias.
	7. Use contradições.
	8. Seja irônico.
	9. Use metáforas.
	10. Faça perguntas retóricas.
	11. Seja ambíguo.
	12. Seja vago.
	13. Hipergeneralize.
	14. Desloque o ouvinte.
	15. Seja incompleto, use elipse.

## Análise dos Dados

O *corpus* desta pesquisa consta de duas amostras documentadas no ambiente MSN do tipo dual (dois interlocutores). Os interlocutores são brasileiros, paulistas, moradores da Baixada Santista, com idade entre 17 e 27 anos, usuários assíduos do software, sendo 2 homens e uma mulher, todos estudantes universitários e se conhecem pessoalmente. As conversações têm cerca de 25 minutos de duração cada.

Neste momento, as conversações digitais aqui utilizadas não serão exaustivamente analisadas. Inicialmente apresentaremos algumas estratégias de cortesia

encontradas, e, posteriormente, e um outro trabalho, ampliaremos o *corpus* e o alcance das análises.

A primeira conversa se dá entre Jen Jen e Marco Antonio . Ambos são colegas de classe de um curso universitário de Direito, e estão de férias.

Tomemos como referência o trecho abaixo:

(...)

Marco Antonio diz:

fazendo oq nas ferias

Marco Antonio diz:

?

Jen Jen diz:

descansando rsrs e vc?

Marco Antonio diz:

descaçando e fazendo meu trabalho de iniciação

Marco Antonio diz:

lendo um pouco sobre direito tbm

Jen Jen diz:

ahhh q lgl ta certo

Neste exemplo, notamos que Marco Antonio é direto, ameaçando a face negativa da interlocutora ao questionar o que ela está fazendo durante o período de férias. Jen Jen não responde prontamente, ao que Marco insiste com uma marca de interrogação, levando Jen Jen a responder evasivamente, dizendo que está descansando, e aproveita para perguntar de maneira direta o que Marco está fazendo também.

Pela resposta de Marco, podemos verificar que sua intenção no diálogo era expor largamente suas próprias atividades de férias, e desencadear um diálogo tendo como tópico discursivo os estudos. Jen Jen, no entanto, tenta finalizar o tópico com a expressão “ta certo”. Pela progressão do diálogo, porém, percebemos que Marco não desiste de impor este tópico:

Marco Antonio diz:

vc faz parte do

Marco Antonio diz:

como é o nome mesmo

Marco Antonio diz:

GEDI

Marco Antonio diz:

neh  
 Jen Jen diz:  
*aham faço sim*  
 Marco Antonio diz:  
 vc ta indo nas ferias p\ facu?  
 Jen Jen diz:  
*fui....mas não por causa do gedi*  
 Jen Jen diz:  
*fui pra pegar uns livros*  
 Marco Antonio diz:  
 hum  
 Marco Antonio diz:  
 mas ele nao funciona nas ferias  
 Marco Antonio diz:  
 ?  
 Marco Antonio diz:  
 pegar livros ta estudando nas ferias/  
 Marco Antonio diz:  
 ?  
 Jen Jen diz:  
*funciona sim*  
 Jen Jen diz:  
*aham to sim*

Aqui percebemos um ato claro de ameaça à face da estudante, quando o colega questiona a veracidade da informação apresentada por ela. A colega diz que foi à faculdade no GEDI (Grupo de Estudos em Direito) para pegar livros, e Marco, em clara ameaça à face positiva, diz que o GEDI não funciona no período das férias.

Imediatamente, tenta utilizar um ato de reparação, desviando o foco de sua ameaça anterior, perguntando se ela está estudando nas férias. Jen Jen responde em dois turnos, dizendo enfaticamente que o GEDI “funciona sim” e afirmando que estava “sim” estudando nas férias.

O uso da sigla na conversação faz parte da estratégia de cortesia positiva, a estratégia de número quatro, em que se busca usar marcas de identidades no grupo. O uso de termos jurídicos e técnicos aqui também evidencia essa estratégia.

Marco Antonio diz:  
 mas qual livro vc usa  
 Marco Antonio diz:  
 vc adoou  
 Marco Antonio diz:  
 p\ sí  
 Jen Jen diz:  
*o cc anotado dela*

Marco Antonio diz:

nao tenho código anotado

Marco Antonio diz:

eu uso a lei genuina mesmo

Jen Jen diz:

é bom tbm

Neste trecho, Marco questiona qual o livro jurídico utilizado como referência pela interlocutora, e ameaça a face novamente ao discordar do tipo de obra escolhida pela colega. Jen Jen, utiliza-se de estratégia de cortesia ao evitar a discordância e buscar concordância - estratégias 05 e 06, ao dizer “é bom também”.

Marco Antonio diz:

mas p\ mimtando faz

Marco Antonio diz:

pq o anotado só fala oq a doutrina fala

Marco Antonio diz:

entao da na mesma

Jen Jen diz:

nem sempre

Marco Antonio diz:

ele só é mais pretico

Marco Antonio diz:

pq é mais especifico

Marco Antonio diz:

sim

Marco Antonio diz:

sim

Marco Antonio diz:

sempre

Jen Jen diz:

bom eu gosto do anotado

Marco Antonio diz:

e a doutrina é mais completa q o codigo anotado

Jen Jen diz:

estudo por 3 livros

Jen Jen diz:

2 doutrinas e 1 cc anotado

Marco Antonio diz:

isso é bom

O exemplo acima nos demonstra que quem ameaça a face desta vez é Jen Jen, discordando de Marco no início do exemplo. Ao dizer “nem sempre”, Jen Jen aciona uma “revolta” ilocucionária em Marco, que, ao ter sua face positiva ameaçada, pela não concordância da colega, reafirma duas vezes “sim”, e uma vez “sempre”.

Ao perceber que a negociação não estava indo bem, Jen Jen utiliza um processo de salva-imagem e diz “bom, eu gosto do anotado”. Ao afirmar isso, na verdade ela está

dizendo que independente da opinião do colega, ela continua mantendo sua posição inicial ao usar o código anotado.

Marco insiste e diz que o livro usado por ele é mais completo que o código anotado. A colega, na tentativa de buscar concordância com o interlocutor, diz que estuda por três livros, sendo duas doutrinas – o mesmo que o colega utiliza – e um código anotado. O colega, por sua vez, sente-se “vitorioso” e finaliza o tópico com um “isso é bom”.

Convém ressaltar que a conversação ocorrida através do MSN se dá espontaneamente, de maneira que desvios ortográficos não são considerados ‘erros’ no processo, para ambos os interlocutores, que os consideram comum.

Na segunda conversação sob análise Marco Antonio conversa com um interlocutor de nick exótico, “[b][c=64]Øø×xX|| -=| ka |=- ||Xx×øØ[/c]/[b]”, doravante representado por Int2, para facilitar o fluxo de leitura. No trecho abaixo, o tópico conversacional são os trabalhos desenvolvidos nos projetos de iniciação científica, mas um subtópico (a competência de Marco) perspassa a interação.

Observemos:

Marco Antonio diz:

eu quero publicar o trabalho

Marco Antonio diz:

vc vai tentar a bolsa de iniciação

[b][c=64]Øø×xX|| -=| ka |=- ||Xx×øØ[/c]/[b] diz:

eu só quero a bolsa

[b][c=64]Øø×xX|| -=| ka |=- ||Xx×øØ[/c]/[b] diz:

e quero fazer algo como um "tcc"

[b][c=64]Øø×xX|| -=| ka |=- ||Xx×øØ[/c]/[b] diz:

mas ainda nada

[b][c=64]Øø×xX|| -=| ka |=- ||Xx×øØ[/c]/[b] diz:

--

Marco Antonio diz:

hum

Marco Antonio diz:

quero publicar

Marco Antonio diz:

tbm

Marco Antonio diz:

acho q sou mais ambicioso  
 Marco Antonio diz:  
 rrsrrs  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 huaeuhauehua  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 vc é O Marco  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 ;D  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 tá... menos  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 ;D  
 Marco Antonio diz:  
 rrsrrs  
 Marco Antonio diz:  
 é verdade sou o MARCO  
 Marco Antonio diz:  
 rrsrrs  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 -.-  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 menos  
 Marco Antonio diz:  
 menos  
 Marco Antonio diz:  
 srsrrs  
 Marco Antonio diz:  
 menos  
 Marco Antonio diz:  
 menos  
 Marco Antonio diz:  
 menos  
 Marco Antonio diz:  
 menos  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 hueua  
 Marco Antonio diz:  
 tudo bem  
 Marco Antonio diz:  
 menos  
 Marco Antonio diz:  
 vou ficar baxinho q nem vc  
 Marco Antonio diz:  
 D'urso Jr  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 - \_\_\_\_\_ -  
 Marco Antonio diz:  
 rrsrrs  
 Marco Antonio diz:  
 vc já viu oc urriculum da d.?  
 [b][c=64]ØØ×xX|| -=| ka |=- ||Xx×ØØ[/c]/[b] diz:  
 não

Marco e seu interlocutor conversam sobre o projeto de pesquisa que desencadeará em possível bolsa de estudos. INT2 quer fazer um “tcc” e ganhar a bolsa, ao passo que Marco quer ir além, publicando seu trabalho.

Neste momento, Marco emite um ato de fala - “acho que sou mais ambicioso” – que pressupõe duas interpretações possíveis:

- a) um dispositivo indireto para que sua face positiva seja enaltecida de alguma forma por INT2.
- b) Um ato de ameaça à face de INT2, uma vez que indiretamente está dizendo que este não tem ambições maiores, ou “pensa pequeno”.

Após um momento de risos por parte de ambos, INT2 satisfaz o desejo interacional de Marco, optando, ao menos dentro da conversação, pela primeira interpretação, dizendo “vc é O Marco” -, tecendo desta um elogio direto, oferecendo um “presente” ao interlocutor (estratégia positiva 15) e ao mesmo tempo acionando a estratégia 8 – fazer brincadeiras. Marco fica satisfeito com o “presente” e reafirma, num movimento de auto-afirmação “é verdade sou o MARCO”.

Imediatamente, após a auto-afirmação de Marco, INT2 diz “menos”, numa tentativa de desinflar o ego do interlocutor. Marco, no entanto, repetindo a palavra “menos”, acaba por ameaçar a face positiva de INT2, ao dizer que, de tanto falar “menos”, ficará baixinho como o colega.

A reação de INT2 foi enfática, ao usar um *emoticon* (-\_-) que denota “estou apático, foi sem graça”, de maneira extendida. (-\_\_\_\_\_). Para amenizar este ato de ameaça à face, Marco decide não responder ao *emoticon* e passa a outro tópico imediatamente.

## **Considerações Finais**



Conforme buscamos demonstrar ao longo deste trabalho, a conversação digital apresenta um terreno propício para a utilização da cortesia verbal e suas estratégias, uma vez que a oralidade é sua marca fundamental e a dialogicidade uma condição essencial.

O fato de os interlocutores não estarem frente a frente fisicamente reforça as possibilidades dos FTA ocorrerem, uma vez que, apesar dos recursos tecnológicos do meio, a escrita é a base para a enunciação, e não se tem pistas de contextualização prototípicas, tais como gestos, olhares, entre outros.

O fato de os interlocutores se conhecerem pessoalmente e manterem contato contínuo reforça o uso da polidez positiva, e os FTA são naturalmente reparados com estratégias de reparação as mais diversas. Arriscamo-nos a apontar, ainda que de modo preliminar, que essas estratégias não diferem daquelas utilizadas nas conversações face-a-face.

Evidentemente, estudos mais aprofundados devem ser erigidos no sentido de evidenciar se todas as estratégias podem ser utilizadas na conversação digital, e para isso o *corpus* deve ser o mais rico possível, apresentando interlocutores com diferentes relações de poder, graus de intimidade e deferência.

## **Referências Bibliográficas**

ARAÚJO, Júlio César Rosa de (2004). A conversa na web: o estudo da transmutação de um gênero textual. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. Rio de Janeiro: Lucerna.

BRAIT, Beth. (1993). O processo interacional. In: PRETI, Dino (org.). *Análise de textos orais*. São Paulo:FFLCH/USP. p.193.

BROWN, Penélope&LEVINSON, Stephen C.(1978) *Politeness:some universals in language use*. Cambridge, Cambridge Univerisity Press.

CRYSTAL, David (2001). *Language and the internet*. New York: Cambridge

HILGERT, José Gaston.(2000). A construção do texto ‘falado’ por escrito: a conversação na Internet. In: PRETI, Dino (org.). *Fala e escrita em questão*. São Paulo:Humanitas. pp.17-55

GOFFMAN, Erving. (1967). *Interaction Ritual: essays on face-to-face behavior*. Nova York: Garden City.

MARCUSCHI, Luiz Antônio (1989). Marcadores conversacionais do português brasileiro: formas, posições e funções. In: CASTILHO, Ataliba Teixeira de (org.). *Português culto falado no Brasil*. Campinas: UNICAMP, pp. 281-321.

\_\_\_\_\_ (2004). Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital.

MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. Rio de Janeiro: Lucerna.

\_\_\_\_\_.(2005) *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática. 5ª ed.

MODESTO, Artarxerxes Tiago Tácito.(2007)*A estrutura conversacional nas interações mediadas por computador: o caso MSN Messenger*. (no prelo)

ORECCHIONI, Catherine Kerbrat. (2006). *Análise da conversação. Princípios e Métodos*.São Paulo:Parábola Editorial.

URBANO, Hudinilson.(1993). Marcadores conversacionais. In: PRETI, Dino (org.). *Análise de textos orais*. São Paulo: FFLCH/USP. p.81