

## OS PROCESSOS DE REPRESENTAÇÃO DA IMAGEM PÚBLICA NAS ENTREVISTAS

*Leonor Lopes Fávero*

*Maria Lúcia da Cunha Victório de Oliveira Andrade*

### Considerações iniciais

O objetivo deste artigo é estudar os processo de representação da imagem pública na linguagem da mídia, especificamente nas entrevistas apresentadas pela televisão na cidade de São Paulo, estabelecendo um contraponto com as entrevistas publicadas pelo Projeto NURC/SP. Consideraremos o conceito de face utilizado por Brown e Levinson (1987) para discutir como as estratégias de polidez<sup>1</sup>, empregadas durante a interação, derivam da necessidade de salvaguardar a face.

Devido ao *corpus* selecionado, o centro de interesse, neste trabalho, estará voltado, por um lado, para as entrevistas em que ocorre certa polemização, já que se instaura o debate de idéias, o confronto de opiniões (programa Entrevista Coletiva, apresentado na TV Bandeirantes); por outro, para entrevistas onde se traça um perfil humano (Programa Jô Onze e Meia, apresentado no SBT, e Juca Kfourri, veiculado pela CNT). Nessas entrevistas, há um documentador e um informante que estão fisicamente presentes, um diante do outro, portanto numa situação comunicativa direta, de interação face a face. Entretanto, há certo distanciamento entre os interlocutores, embora – em geral – o documentador procure minimizar essas condições durante o evento. Já no segundo tipo, existem dois tipos de situação:

<sup>1)</sup> No artigo "Discurso e Interação: a polidez nas entrevistas", apresentado no Colóquio Internacional "A investigação do Português na África, América, Ásia e Europa: balanço crítico e discussão do ponto atual das investigações", realizado em abril de 1998, Fávero, Andrade e Aquino discutiram as propriedades identificadoras da polidez nas entrevistas de televisão.

a – programa Entrevista Coletiva: um mediador (jornalista Francisco Pinheiro) e quatro entrevistadores (jornalistas especializados) que fazem as perguntas ao entrevistado;

b – programa Jô Onze e Meia: um entrevistador (Jô Soares) e um entrevistado, em geral pessoa de destaque na sociedade: artista, jornalista, modelo, diplomata, cartunista; programa Juca Kfour: um entrevistador (Juca Kfour) e um entrevistado, em geral pessoa que se tem sido notícia no momento: jornalista, político, locutor esportivo, entre outros.

Quanto às entrevistas do Projeto NURC (DID161, 242 e 250), o objetivo é deixar o interlocutor falar, não importando o que possa dizer, mas o modo como o diz. Considerando-se a proposta do Projeto, não há preocupação com o conteúdo, mas com o lingüístico, colocando ao Documentador a determinação e o direcionamento do assunto, resultando num grau menor de dialogicidade. Esses dados auxiliam a pensar a interlocução, levando-se em conta os diferentes tipos de configuração contextual (entrevista em Ciências Humanas e entrevista jornalística) em que ocorre o evento e as conseqüências para os distintos processos interacionais.

Partiremos do princípio de que há vários tipos de ações que criam conflitos de interesse e tais conflitos podem pôr em perigo a imagem pública do locutor ou de seu interlocutor; em casos como esse, a polidez é necessária para amenizar a ameaça potencial à face dos interlocutores. O estudo das estratégias de polidez implica a abordagem de alguns fatores imprescindíveis, tais como: relações de poder, distância social, variação lingüística, grau de imposição do próprio ato e a conjunção desses fatores determina a seleção das estratégias durante a atividade discursiva.

## 1. Características da Entrevista

Em suas várias aplicações, a entrevista é uma técnica de interação social. Por meio dela, busca-se uma interpenetração informativa que visa

a quebrar isolamentos sociais, grupais, individuais; pode ainda servir à pluralização de vozes e à distribuição democrática da informação. Em seus diversos usos nas Ciências Humanas, constitui sempre um meio cujo objetivo fundamental é o inter-relacionamento humano.

Enquanto gênero jornalístico, a entrevista pode ser definida como uma técnica eficiente na obtenção de repostas pré-pautadas por um questionário. Entretanto, não será uma comunicação humana em que a verdadeira interação se deixará notar, dado que as relações entre os participantes – entrevistador e entrevistado – não atingem o diálogo em sua plenitude.

Quando determinada entrevista transmite autenticidade e emoção nas palavras do entrevistado e também no encaminhamento das perguntas elaboradas pelo entrevistador, a audiência (leitor ou telespectador) sente e se identifica, instaurando-se – conforme Medina (1986: 6) uma *vivência única*, e a autora acrescenta:

“A experiência de vida, o conceito, a dúvida ou o juízo de valor do entrevistado transformam-se numa pequena ou grande história que decola do indivíduo que a narra para se consubstanciar em muitas interpretações. A audiência recebe os impulsos do entrevistado, que passam pela motivação desencadeada pelo entrevistador, e vai se humanizar, generalizar no grande rio da comunicação anônima. Isto, se a entrevista se aproximou do diálogo interativo”.

Em toda entrevista, além de se pretender uma troca de informações, de experiências, de juízos de valor, há uma ambição mais ousada que o filósofo Martin Buber (1982) já dimensionou: o diálogo em que a relação eu – tu é plena, isto é, entrevistador e entrevistado saem “modificados” do encontro, porque houve interação, ambos se revelaram, cresceram no conhecimento do mundo e deles próprios.

Para Nahoum (1958), a entrevista pode: recolher fatos, informar ou motivar. Já Garrett (1981) amplia o âmbito dessa prática humana, afirmando que todas as pessoas – de uma maneira ou de outra – são envolvidas na entrevista, ora entrevistando, ora sendo entrevistadas. A base de sua teoria é somar a técnica à arte: arte de ouvir, perguntar, conversar.

Ao refletir sobre a entrevista no rádio e na televisão, Edgar Morin (1973) aponta que se pode seguir a trilha da espetacularização do ser humano (entrevista-rito e entrevista anedótica) ou esboçar a intenção de compreendê-lo (entrevista-diálogo, neoconfissão). O autor critica a superficialidade dos dois primeiros tipos e seu traço caricatural. Revela, ainda, seu entusiasmo pela entrevista que visa à compreensão e ao aprofundamento, o que se atinge com os dois últimos tipos.

À medida que o jornalismo vai desenvolvendo estilos de abordagem, tem-se o desdobramento dessa tipologia, como aponta Medina (1986:15 e ss.):

1 – subgêneros da espetacularização: perfil do pitoresco, do inusitado, da condenação, da ironia intelectualizada;

2 – subgênero entrevista conceitual: enquete, investigativa, confrontação/polemização, perfil humanizado.

Se na conversação espontânea, a comunicação entre os interlocutores deixa transparecer um tom mais “intimista”, na entrevista – conforme já apontou Barros (1991: 254) – “rompe-se o dialogismo estreito (eu e você, aqui e agora) e alarga-se a circulação do dizer na sociedade”. Três diálogos são instaurados durante a atividade:

- entrevistador e entrevistado;
- entrevistado e audiência (público: leitor, ouvinte, telespectador);
- entrevistador e audiência.

Cria-se um jogo duplo de comunicação e interação entre entrevistador e entrevistado, visto que há sempre a possibilidade de inversão e reciprocidade da relação **eu – tu**: o entrevistado pode, a qualquer momento, tomar o turno e mudar o tópico discursivo em desenvolvimento, alterando, assim, a direção da entrevista. Entretanto, as relações estabelecidas entre entrevistador/entrevistado e a audiência não são passíveis de inversão: o público é construído a partir de traços genéricos, sendo uma espécie de extensão dos papéis do ouvinte<sup>2</sup>, na conversação natural. Tais

<sup>(2)</sup> Papéis do ouvinte: ouvintes autorizados e solicitados, ouvintes autorizados mas não solicitados e ouvintes por acaso. Cf. Goffman, 1976.

traços permitem elaborar um horizonte de expectativas que condicionam o evento.

Entrevistador e entrevistado têm a tarefa de informar e convencer o público. Desempenham, portanto, um duplo papel na interação: são cúmplices, no que diz respeito à comunicação, e oponentes, quanto à conquista desse mesmo público.

Dessa forma, as entrevistas ora tendem para o pólo do contrato ora para o da polêmica. No primeiro caso, os interlocutores buscam causar boa impressão na audiência, para isso tentam respeitar a fala do outro, costumam ceder o turno, evitam traços que demonstrem agressividade. Já no estilo polêmico, a interação pode apresentar inclusive a desqualificação de um dos interlocutores. Segundo Barros, ambos os estilos instauram-se a partir de procedimentos que visam a um mesmo objetivo: “persuadir o público e com ele estabelecer uma relação interacional unilateral” (p. 255-256). Em quaisquer tipos de entrevista, contratual ou polêmica, entrevistador e entrevistado buscam somente interagir com o destinatário desse jogo interacional que é a audiência, por isso os laços que os envolve são considerados frouxos, sejam eles cúmplices ou oponentes.

Vejam-se os exemplos colocados a seguir, em que o entrevistado revela claramente sua preocupação com o público e não tanto com o entrevistador:

(1)

L1: eu fiz um “show” lá no teatro Quitandinha... que foi...ótimo... aliás eu vou fazer uma apresentação... no Rio de Janeiro... não falei isso ainda... vou falar... no Metropolitan... casa do Ricardo Amaral... vou fazer dia oito de dezembro... vou fazer uma apresentação lá com o meu espetáculo... inédito no Rio de Janeiro... .. O Gordo em Concerto... já aproveitei... já encaixei

L2: tá certo... ((risos))

(Programa Jô Soares Onze e Meia, com Zezé de Camargo e Luciano, *Corpus*, p. 13)

(2)

L2: (...) nós teremos que buscar formas de defesa... o Itamaraty tem o seu ramo cultural...

[

L4: é muito ruim... né?

[

L2: eu não... eu não...

[

L4 esse esquema de ( )...

[

L2: essa é a liberdade que tem o jornalista...

[

L4: é... o senhor não pode...

[

L2: Luís Nassif de julgar um ramo da administração...  
((risos))

[

L4: eu sou o seu superego... ((risos))

L2: o jornalista Luís Nassif tem a sua liberdade de julgar um ramo da administração de uma maneira muito direta... eu não sei... eu preciso ter contatos... eu preciso aprender... não é?

(Programa Entrevista Coletiva, com Francisco Weffort, *Corpus*, p.99)

Nesses exemplos pode-se verificar a preocupação dos interlocutores em informar a audiência ou manter uma imagem em relação ao público.

Em relação aos demais textos conversacionais, a entrevista se distingue por três aspectos: o número de participantes envolvidos em sua organização; o caráter assimétrico da interação; o planejamento e o tempo de elaboração. Vejamos, a seguir, cada um desses pontos.

## 1.1. Organização Interacional

Com o intuito de observar o processo interacional nas entrevistas, é preciso considerar a situação, as características dos participantes e as estratégias por eles utilizadas durante o evento.

Importa observar algumas características desse tipo de interação, bem como as condições de poder evidenciadas por certas marcas. Em outras palavras, é necessário atentar para um conjunto de traços que evidenciam o esquema de dominância esboçado no transcorrer do diálogo.

Embora em muitas entrevistas haja – a princípio – certa condição de igualdade (não existe qualquer hierarquia pré-estabelecida entre os participantes), a interação não se fixa apenas em cumplicidade e solidariedade, mas também em certa disputa, na medida em que os interlocutores fazem parte de um jogo de linguagem que se instaura através de um processo de negociações, trocas, normas partilhadas, concessões.

Durante as entrevistas, os participantes não apenas expressam suas idéias e opiniões, trocam informações, mas também – ao cumprir seus papéis – constroem juntos o texto, buscando atuar sobre o outro e sobre a audiência. Conforme aponta Kerbrat-Orecchioni (1990: 89), “todos os destinatários de uma mensagem, mesmo aqueles que o são indiretamente, desempenham um papel importante no desenvolvimento da interação”.

Para diferenciar os vários níveis de organização, é necessário considerar, de acordo com as sugestões de Charaudeau (1984), as particularidades do modo de presença dos participantes do evento interacional e o modo de relação que os interdefine em função da configuração contextual.

Cabe acrescentar que uma atividade interacional envolve não apenas a linguagem oral, mas também a gestual. Segundo Abercrombie (1972:64), “nós falamos com os órgãos, mas é com o corpo que nós conversamos”. Nesse sentido, pode-se afirmar – conforme Brait (1993: 202) – que:

“pelo olhar, cada um dos protagonistas de um evento interacional pode captar as características exteriores do outro, a dimensão espacial configurada pela situação, as expressões faciais, os gestos, a postura, as atitudes corporais e outras marcas que configuram e circunscrevem uma situação, um contexto interacional”.

Isso equivale a dizer que essa situação única não é estabelecida previamente, mas é algo que se constrói a partir da negociação entre os interlocutores e que depende diretamente das competências e intenções de cada um deles, bem como do modo como essa atividade se instaura e se desenvolve no intercurso conversacional.

As entrevistas pertencentes ao material do Projeto NURC/SP permitem um bom trabalho relativo às especificidades do texto oral; entretanto, não contêm, em suas transcrições, os aspectos referentes aos gestos, visto que as gravações foram feitas apenas em áudio. Assim, a dimensão abrangida pelo olhar, a interferência que esse aspecto poderia executar no texto lingüístico e as supostas conseqüências para a situação interacional somente serão trabalhadas no material relativo às entrevistas de televisão, cuja transcrição menciona alguns aspectos referentes aos gestos e ao olhar, significativos para a atividade conversacional.

O estudo da gestualidade é impulsionado tanto pela desvalorização de sua função social, já que a verbalização é dominante, como pela possibilidade prática de sua extensão, através dos meios de comunicação visual. Entretanto, cabe lembrar que os gestos são sempre expressivos, constituem uma linguagem original, universal e verdadeira.

Elemento básico nos processo de comunicação, o gesto é uma das primeiras expressões de sentimento que a natureza deu ao homem e a expressividade é a sua função primordial: "fala-se melhor aos olhos do que aos ouvidos" (Rousseau). Na verdade, um gesto dirige-se sempre a um outro (real ou imaginário), revelando uma situação de interlocução que não é redutível à comunicação, mas o significado de um gesto não depende da intenção e o que se descreve não é tanto o gesto como o contexto. Cada gesto é sempre a cena silenciosa que integra a atividade verbal.

Para Jean-Loup Rivièr (1987), "é no silêncio e no não-sentido que o gesto propicia aquilo que a palavra cumpre". Neste sentido, pode-se afirmar que o gesto tenta restabelecer um elo que a linguagem rompeu. Veja-se o exemplo a seguir:

(3)

L2: vou mostrar a roupa pra vocês... posso fazer um desfile pequeno pra mostrar...

[

L1: deve...

[

L2: pode ter um fundo musical pra mim aí...

[

L1: música... por favor...

L2: eu sempre faço alguma coisa aqui... né?

L1: sempre... várias...

((Luís Fernando desfila o modelo; há risos e aplausos da platéia))

(Programa Jô Onze e Meia - Luiz Fernando Guimaráes, p. 2)

(4)

L2: É... o retrato do Brasil... é o retrato... daquele pessoal que tava reclamando ali... na saída do presidente da república do Copacabana Palace quando lá estava o presidente da Argentina Menem... o presidente... vendo a polícia baixar o pau nos caras que estavam lá... e sorri... PÔ onde é que nós estamos? o pau dele só na nossa meu Deus do CÉU ((batidas na mesa))... o que é isso?... ((batidas na mesa)) o aposentado... que vai ganhar agora?... ENTÃO...

(Programa Juca Kfourri, com Sílvio Luiz, *Corpus*, p. 160)

## 1.2. Simetria e Assimetria na Interação

A entrevista define-se por apresentar uma interação assimétrica (cf. Marcuschi, 1986), dado que os papéis dos interlocutores (entrevistador e entrevistado) são distintos. Ao entrevistador cabe escolher o tópico discursivo e a direção da conversação: quando ou como interromper ou terminar (isto fica bem claro na entrevista jornalística), a distribuição dos turnos, o caráter contratual ou polêmico, entre outros. Por sua vez, o entrevistado pode conservar o turno por mais tempo, pois é a ele que se quer ouvir.

No entanto, o conceito de assimetria interacional está relacionado não só às funções dos interlocutores na situação comunicativa, mas principalmente a seus papéis sociais e a suas características individuais. Há casos em que a importância social do entrevistado leva à inversão do equilíbrio da entrevista: o entrevistado seleciona os tópicos e decide quando passar o turno. Por sua vez, há entrevistadores peculiares que dominam a entrevista e não deixam ao entrevistado nem mesmo os turnos que lhe são devidos.

A seguir, são destacados em dois inquéritos do Projeto NURC/SP os papéis sociais que marcam as interações:

(5)

Doc: escute me conta uma coisa... essas peças que você representou você e seu grupo... elas foram apresentadas assim em outras faculda::des:: em outros teatros em teatro você já falou que já foram ... foram representadas... mas eu quero saber se elas foram representadas em outras faculdades?...se ELA foi representada em outras faculdades?

(SP DID 161:64-70, p. 39)

(6)

Doc: ahn eu gostaria que a senhora indicasse a... porque a senhora tem alguns livros publicados né? eu gostaria que a senhora dissesse alguma coisa...

(SP DID 242: 46-48, p. 149)

No primeiro exemplo, em que o informante é um jovem publicitário, de 25 anos, solteiro, as formas de tratamento destacam a informalidade da entrevista e a igualdade de papéis sociais dos interlocutores (entrevistador e entrevistado). Já no segundo, as reiteraões de a senhora revelam diferenças hierárquicas nos papéis sociais dos participantes. O entrevistador é um jovem estudante, o entrevistado é uma bibliotecária, de 60 anos, solteira.

Outro caso interessante é a inversão de papéis que ocorre em um dos inquéritos analisados, dado que é o entrevistado (professor universitário, de 69 anos, casado) e não o entrevistador (jovem estudante) quem avalia, aprova ou desaprova as perguntas que lhe são feitas, ou ainda é ele próprio quem questiona o documentador. Vejam-se os exemplos retirados dessa entrevista:

(7)

Inf: (...) nos termos daquele:la ahn... dispensa que eu me referi... quando respondi à:... à pergunta anterior se não estou enganado... foi até muito bom é/éh... muito boa essa pergunta agora porque...ficou mais claro talvez agora... ficou mais clara a explicação

(SP DID 250: 131-135, p. 136)

(8)

Inf: e:... mais vulTosas em relação a bancos... agora quem sabe se vocês PREcisando...melhor...ou melhor insistindo em determinadas perguntas eu poderia dizer mais alguma coisa...

(SP DID 250: 53-56, p. 134)

(9)

Inf: antes disso eu quero dizer uma coisa não... eu estou ficando tão entusiasmado com estas perguntas que eu fico até com vontade de ser banqueiro... ((risos)) embora eu não tenha a mínima vocação pra isto... para esta profissão... bom... a vantagem de abrir uma conta bancária...

(SP DID 250: 432-437, p. 143)

Nas entrevistas de televisão também encontramos a inversão de papéis, visto que o entrevistado assume o papel do entrevistador e passa, muitas vezes, a comandar por um certo tempo a interação, dirigindo perguntas a este último; veja-se o exemplo a seguir:

(10)

L1: então... a pedidos... conta... ((risos)) vamos focar um pouquinho aqui ( )...

L2: ai que vergonha... ((risos))

L1: [ magina... conta lá... como é que foi...

L2: [ como é que foi que foi  
que você conheceu a Flavinha?

L1: como é que eu conheci a Flavinha? ((risos))

L2: só se você contar a sua... ((risos))

L1: (conto... ah... magina... ) eu conheci a Flavinha... que ela foi no teatro com uma amiga me assistir...

L2: [ ah... foi parecido então...

(Programa JÔ Soares Onze e Meia, com Débora Bloch, *Corpus*, p. 40)

(11)

L2: você é conselheiro

L1: olha aqui... ((impaciência)) você veio aqui pra ser entrevistado ou pra me entrevistar?...

L2: não... eu não estou te entrevistando

L1: ahn::

L2: eu estou... realmente... sabe?... ahn:: hoje é dia... dia de aniversário de Fausto... Fausto Silva faz aniversário...

L1: ele faz aniversário hoje?

L2: faz

(Programa Juca Kfour, com Sílvio Luiz, *Corpus*, p.162)

### 1.3. Planejamento Textual e Tempo de Elaboração

É sabido que uma das características específicas da oralidade é seu modo de inscrição no tempo (Viollet, 1986): planejamento e produção são atividades simultâneas ou quase simultâneas. Na escrita, por sua vez, a elaboração e a produção são duas atividades separadas no eixo temporal, o que permite tantas revisões e reescrituras quanto necessárias até se chegar ao produto final.

Na entrevista, distinguem-se três momentos: o de preparação da pauta, o da entrevista propriamente dita e o da edição. Quando se fala em planejamento da conversação, é importante salientar que esse planejamento existe pelo menos da parte do entrevistador, mas também pode ocorrer, em certos casos, da parte do entrevistado. Desse modo, os participantes têm mais tempo de elaboração, o que torna possível uma diminuição das marcas de reformulação textual. Nesse sentido, a entrevista deve ser vista como um caso particular de produção oral.

Por sua vez, a edição da entrevista traz à tona um outro interlocutor que também participa da produção final do texto e cuja marca se faz notar juntamente com as dos demais participantes (entrevistador, entrevistado, audiência). No momento da edição, a entrevista pode passar da linguagem oral para a escrita, como ocorre em jornais ou revistas, ou manter-se oral, como na televisão ou no rádio.

Ainda que conserve sua forma dialogada, a entrevista escrita perde muito das características da língua falada: repetições, correções, paráfrases, hesitações são eliminadas; o texto é reescrito; as relações interacionais são modificadas. Entretanto, nas entrevistas em que se conservam os traços da oralidade, podem ocorrer alterações nos efeitos de sentido produzidos. Vale ainda mencionar as entrevistas feitas ao vivo, em que a falta de uma edição final permite que a espontaneidade aflore em detrimento do planejamento conversacional. Observem-se os exemplos colocados a seguir:

(12)

**Veja:** O brasileiro é essencialmente caipira, como acredita o presidente Fernando Henrique Cardoso?

**Nassar:** O brasileiro em geral não sei, que não sou sociólogo, mas posso falar de mim. Me sinto caipira se acontece de eu entrar num shopping. Me sinto caipira diante da parafernália eletrônica. Me sinto caipira diante da desenvoltura urbana de certos cidadãos, uma desenvoltura que literalmente me faz mal. (...)

(*Revista Veja*: Entrevista – Raduan Nassar, 30 de julho de 1997, p. 9)

(13)

**ISTOÉ:** Você não tem medo de que versos como “afogar o ganso” e “molhar o biscoito” esbarrem na pobreza poética?

**Gabriel:** O limite sou eu quem faço. E mesmo assim é muito relativo. Às vezes bate uma dúvida, faço uma rima escrota e não gosto. Mas um f.d.p. com conteúdo é um desabafo diferente. Não tenho o pudor do palavrão em si, o que não pode é passar do ponto. (...)

(*Revista Istoé*: Entrevista – Gabriel O Pensador, 18 de fevereiro de 1998, p.6)

### 1.4. Entrevistas do Projeto NURC x Entrevistas de TV

As entrevistas do Projeto NURC pertencem ao grupo de entrevistas em Ciências Humanas e são semelhantes às entrevistas ao vivo. Foram gravadas em fitas magnéticas e sua edição para a escrita deu-se por meio da transcrição, buscando manter as especificidades da língua oral. Entretanto, como já dissemos, apresentam uma particularidade: interessa

menos o que o entrevistado diz e muito mais o modo como diz, ou seja, o aspecto lingüístico.

Ao ouvir e depois analisar as transcrições do NURC, verifica-se que o entrevistador não está preocupado com as informações que o entrevistado tem a dar a respeito do tema em questão, mas apenas em fazer com que o informante fale. Por outro lado, nas entrevistas de televisão o entrevistador dirige o diálogo de modo a obter determinadas informações e opiniões e, em certos casos, até a desmascará-lo. Decorrem desses elementos apontados as diferenças significativas entre os dois tipos de entrevista. Nos materiais do NURC, encontram-se, por exemplo, alguns procedimentos que marcam aquela preocupação do entrevistador com o modo do discurso. Vejam-se os casos (exemplo 14) em que o documentador repete por três vezes, praticamente, a mesma pergunta. Como o entrevistado tem convicção de que respondeu, satisfatoriamente, ao que lhe foi perguntado, é comum que marque isso em seu turno, acentuando a irrelevância da pergunta ou ainda mostrando que o assunto já tinha sido tratado anteriormente (exemplo 15):

(14)

Doc: e o que que precisa uma peça pra ela REalmente atingir o público?...

Doc: no seu entender o que é o imprescindível numa:: peça de teatro obter sucesso?

Doc: conta uma coisa... que tipo de peça assim... quer dizer o estilo da peça... que você acha que é mais aceito pelo público?... quer dizer o::o que o que precisa existir numa peça de teatro pra ela:: atingir realmente a massa?...

(SP DID 161: 234-235; 322-323; 488-491; p-43-49)

(15)

Inf: é o que eu fa/ o que eu falei... agô/ na gravação não eu falei fora da gravação pra vocês... o que::: o brasileiro tem um mal muito grande ele gosta de imitar...

Inf: o que eu falei... é atingir diretamente ao o público... a:: ao qual ela foi destinada...

Inf: o que eu falei... pra atingir realmente o público... ela precisa ter eh::

(SP DID 161: 265-268; 324-325; 492-493; p. 44-49)

Outro ponto a destacar em relação aos materiais do NURC é que, de modo geral (cf. DID 242, 250, entre outros), após fazer o bloco de perguntas iniciais, o entrevistador se limita a participar da interação apenas emitindo marcas de assentimento ou monitoração, tais como: ah é, certo, uhn uhn.

(16)

Doc. certo

(17)

Doc. uhn uhn

(18)

Doc. ahn ahn

(SP DID 161: 115, 221, 400, p. 40, 43 e 47)

Os pontos levantados permitem afirmar que a interação nas entrevistas do NURC se dá de maneira frouxa, visto que as relações estabelecidas não se sustentam por trocas de informações, nem por envolvimento intersubjetivo ou conhecimento partilhado fortemente estabelecido.

Já as entrevistas de televisão apresentam uma interação em que a estrutura de participação que envolve os interlocutores (falante, ouvinte ratificado, ouvinte não ratificado ou espectadores) revela que cada um cumpre seu papel de modo mais efetivo, alternando-se nos turnos ao mesmo tempo em que contribuem para o desenvolvimento desse tipo de texto e revelando maior envolvimento interpessoal.

Não se pode deixar de observar o papel desempenhado pela audiência como elemento propulsor de modificações na interação entre os participantes, já que a interação se desenvolve exatamente em função da terceira-parte e é em razão de não se perder esse aliado que se procede a reformulações ou reorientações temáticas. Cabe lembrar que o direito à participação do espectador por meio de interferências em que se localizam formulações lingüísticas é pequeno se o relacionarmos com o tempo de participação direta do entrevistador/entrevistado durante o evento, como se pode notar no trecho a seguir:

(19)

L1: codorna? eu como todas ((risos)) leitão já comeu? já fez teste de comer leitão?

L2: ôh:.... já

L1: ((dirige-se à senhora da platéia que riu)) minha senhora... minha senhora... minha senhora... é comer por via oral... não é: isso que a senhora está pensando ora... ((novamente dirige-se a L2)) um leitãozinho assado você come direitinho?

(Programa Jô Soares Onze e Meia, com Miguel Gonçalves, *Corpus*, p.66)

Em toda a entrevista, os interlocutores representam seu papel discursivo e de identidade (entrevistador/entrevistado) que pode ser definido como o conjunto de direitos e deveres comunicativos, associados aos papéis dos interagentes e ao desempenho de uma identidade social.

Importa salientar a configuração espacial dos programas que servem como *corpus* para este trabalho. No que se refere ao Programa Jô Soares Onze e Meia, tem-se uma proximidade física entre entrevistador e entrevistado e há um caráter de intimidade entre os participantes. Este se programa insere no gênero *talk show*, termo que indica toda forma de palavra dialogada veiculada pela televisão. Segundo Machado (1996: 101), este tipo de programa não visa ao sensacionalismo ou à polêmica: “o *talk show* prima por seu aspecto consensual e intimista e por tentar estabelecer uma relação de confiança entre o entrevistador e convidados, diante de um dado público”.

O apresentador Jô Soares acumula várias funções e pode ser designado apresentador-vedete, já que o culto à personalidade do animador é uma característica fundamental do programa. O entrevistador prima por parecer simpático, tenta criar um ambiente agradável para que a situação comunicativas se instaure.

Na abertura do programa, o animador apresenta-se sentado de frente para a platéia e para o telespectador; entretanto, no momento da entrevista assume a postura semifrontal, colocando-se de lado, em relação ao público. “Quando quer fazer alguma pergunta, o animador inclina-se para seu convidado: sua aproximação e seu afastamento vão indicar, respectivamente, o início e o término das unidades discursivas de comunicação” (Machado, 1996: 103-104). Cabe apontar que o animador mantém uma distância interpessoal que favorece o toque (criador de um certo efeito de intimidade): feito sempre ao término da entrevista.

O Programa Jô Onze e Meia prioriza o divertir em detrimento do informar, criando – conforme já apontaram Fávero, Andrade e Aquino (1998b) – um compromisso com o fazer espetáculo. Diferentemente, os programas “Entrevista Coletiva” e “Juca Kfourri” primam pela informação e enquadram-se na entrevista jornalística. Estes dois programas não possuem platéia, porém o telespectador pode participar de modo mais efetivo através de fax ou via Internet. Em muitas entrevistas, principalmente aquelas feitas com políticos, instaura-se um discurso polêmico gerador de situações onde emerge o conflito.

Os programas de entrevista foram-se modificando ao longo do tempo e não têm mais como ponto de referência perguntas e respostas que visam a preencher um espaço de tempo pouco significativo. Segundo Aquino (1997: 98), a entrevista desenvolve-se com base em perguntas, mas a partir da direção que se dê a elas, o entrevistador perspicaz – num estilo próprio – utiliza-se de estratégias variadas para a obtenção de boas respostas. Um entrevistador eficaz consegue, muitas vezes, a revelação de material secreto e chega até a conseguir revelações íntimas de forma sutil, como ocorre, por exemplo, com as entrevistas comandadas por Marília Gabriela.

## 2. A Representação da Imagem Pública

Para atingir os objetivos conversacionais, o locutor precisa atuar de algum modo sobre o seu interlocutor. Nesse sentido, é fundamental que a atividade interacional esteja voltada para fatores sociais, como: idade, sexo, grau de conhecimento prévio, posição social, consideradas enquanto variáveis que determinam o grau de distanciamento entre os participantes da conversação. Conhecer as regras sociais implica saber agir de acordo com os padrões que regem a preservação da imagem e distinguir quando ela está sendo utilizada ou não.

A preservação da imagem pode ser concebida como um conjunto de normas sociais que cada comunidade estabelece para orientar o comportamento adequado de seus membros, ajustando atitudes a normas. As formas de preservação da imagem estão vinculadas não só a determinada

cultura, mas também à língua dessa sociedade. Nesse sentido, pode-se afirmar, por exemplo, que o uso das formas de tratamento corresponde à expressão lingüística reconhecida socialmente; porém, a necessidade de seu uso dentro de uma determinada língua depende, não só do sistema lingüístico, mas da organização social. Embora grande parte da polidez entendida como norma social tenha evidente repercussão na escolha de certas unidades lingüísticas, os estudos pragmáticos voltam-se para a possibilidade de se conceber a manutenção da imagem como estratégia discursiva.

Podemos afirmar que a comunicação verbal é uma atividade intencional dirigida para a obtenção de determinado objetivo e o uso adequado da linguagem pode constituir um elemento determinante para o êxito do objetivo pretendido. O locutor deve, assim, levar em conta que seu enunciado esteja de acordo com suas intenções e, principalmente, com a categoria e o papel de seu interlocutor. Portanto, o uso conveniente de todos os meios de que a linguagem dispõe é fator primordial para a manutenção de uma interação cordial, especialmente quando o falante deve enfrentar um conflito entre seus objetivos e os de seu interlocutor e quer, muitas vezes, não romper suas boas relações. Neste sentido, a polidez pode ser entendida como um conjunto de estratégias discursivas destinadas a evitar ou amenizar o conflito.

Segundo Leech (1983), a polidez é o referencial que regula a relação entre os interlocutores, pois é por meio dela que mantemos ou diminuímos a distância social e seu equilíbrio. Estabelece, ainda, uma classificação de ações a ela relacionadas. São ações que:

- instauram a polidez – agradecer
- não interferem na polidez – informar
- entram em conflito com a polidez – ordenar
- inviabilizam o bom relacionamento entre os interlocutores – acusar.

Cumprido salientar que tais categorias não são estanques, antes apontam para um *continuum*

Em relação a essas categorias apontadas por Leech, podemos afirmar que não só a intenção do locutor prevalece para que a polidez se instaure, mas o contexto pode propiciar ou não que a mesma ocorra.

O funcionamento da polidez pode, ainda, ser explicado de modo mais completo pela teoria proposta por Brown e Levinson (1987). Partindo do conceito central de imagem (face: cada indivíduo tem e reclama para si uma certa imagem pública, ou prestígio, que pretende conservar), dele derivaram todas as estratégias de polidez. A imagem é universal em si mesma e também ao determinar os comportamentos sociais, o que varia em cada cultura são traços particulares que constituem a imagem pública desejada. Pode-se apresentar como: negativa (desejo de liberdade de ação e de domínio do próprio território) e positiva (desejo de ser aceito pelos outros e de que estes compartilhem os mesmos desejos).

De acordo com a perspectiva adotada pelo programa de televisão, as entrevistas apresentam características específicas no que se refere à ocorrência da polidez. As diferenças entre uma interação mais tensa, que assume em certos casos um caráter inquisitorial, como se verifica no programa *Entrevista Coletiva*, ou uma conversa intimista, distensa, como a delineada no Programa *Jô Soares*, são visivelmente observáveis.

Não existe uma relação direta entre a posição do entrevistador em manter o máximo controle sobre o discurso e o uso de estratégias de polidez. Entretanto, é preciso observar que a polidez se coloca como elemento imprescindível para a boa interação durante as entrevistas e para a consecução de que esta transcorra de modo a se alcançarem os objetivos a que se propõe.

Numa entrevista, a atuação de entrevistador e entrevistado é igualmente importante. É preciso que haja empatia entre os interlocutores e sua manutenção está diretamente relacionada às estratégias de polidez. Observa-se que alguns tópicos discursivos podem-se colocar como mais ameaçadores para determinados entrevistados e, nesse caso, o entrevistador pode, estrategicamente, formular seus enunciados de modo polido, sem deixar de perguntar sobre o assunto. O entrevistador deve ser ágil e perspicaz para que a entrevista transcorra de modo a conseguir efeitos positivos. Não se pode esquecer que ele precisa captar as indagações do telespectador, já que este é o elemento fundamental para que se leve a entrevista ao ar.

No *corpus* sob análise, a polidez pode ser localizada, por exemplo, em segmentos como este que ocorre no Programa *Entrevista Coletiva*, cujo entrevistado foi o ministro da cultura Francisco Weffort:

(20)

L3 o ministro... ahn... nós podíamos... ahn... tentar... porque... ahn... tentar entender um pouco... o que é cultura no sentido do governo... ahn e pra isso eu gostaria de... ahn... lembrar como é que apareceu o ministério da cultura... ele apareceu como uma idéia do... do presidente Tancredo que iria instalar o ministério...

(Programa Entrevista Coletiva, com Francisco Weffort, *Corpus* p. 98)

Nesse exemplo, o locutor talvez para não parecer indelicado hesita, escolhe as palavras (ahn... ahn...), emprega o futuro do pretérito (gostaria).

Entretanto, quando o jornalista percebe que para obter uma certa resposta, precisará ser de certa forma indelicada, usa a estratégia de anunciar o que vai fazer, deixando claro ao interlocutor qual é o seu papel:

(21)

L4 é... dando uma de advogado do diabo aqui... ministro... em relação ao papel do intelectual... em geral... a imagem que se tem é o seguinte... quando um intelectual tá à frente de um empreendimento... tem-se clareza nos conceitos e nas teses... mas tem pouco comprometimento com resultados e pouca experiência com a gerência... qual a garantia... quer dizer... qual a estrutura que o senhor vai montar... pra que realmente os conceitos e as idéias se transformem em resultados... efetivos...

(Programa Entrevista Coletiva, com Francisco Weffort, *Corpus*, p. 102-103)

Observe-se, também, Programa Juca Kfourri em que o entrevistado é o jornalista Rogério Pacheco Jordão, quem deu a primeira matéria sobre um escândalo envolvendo a prefeitura de São Paulo. O entrevistador usa, inicialmente, o verbo no futuro do pretérito, como uma forma de atenuar ou deixar certa imprecisão (teria feito), mas corrige, empregando o marcador NÃO e depois o verbo no pretérito perfeito:

(22)

L1 Rogério... de repente você se viu também inadvertidamente como o pivô de um grande caso de imprensa que houve em São Paulo... ah... que teve a saída do jornalista Elio Gáspari do Estadão porque o Elio teria feito... teria NÃO... escreveu uma coluna... dando o o crédito ... ao repórter Rogério Pacheco Jordão...

(Programa Juca Kfourri, com Rogério P. Jordão, *Corpus*, p. 154)

Na entrevista com Débora Bloch, ao formular uma pergunta, Jô Soares reveste-a de elementos lingüísticos que amenizam a interação (sem querer ser indiscreto), resguardando sua face e possibilitando a organização de um contexto em que a distensão é matiz principal:

(23)

L1 e depois... nesse jantar já... já rolou um romance... já começou um clima assim... gostoso?

L2 dia seguinte...

L1 dia seguinte já teve almoço...

L2 já teve almoço... ((risos))

L1 mas Débora... sem querer ser indiscreto... no dia seguinte já teve café da manhã? ((risos))

L2 ahn... ah... cê tá sendo muito indiscreto... eu vou ficar com vergonha...

[

então teve ... ((risos))

L1

L2 eu sou uma mãe de família...

[

L1 ué... e mãe de família não toma café não? ((risos))

(Programa Jô Soares Onze e Meia, com Débora Bloch, *Corpus*, p 40-41)

Nas entrevistas do NURC/SP que constituem *corpus* deste trabalho (DID161, 242 e 250), a Documentadora as inicia sempre com uma pergunta que implica resposta pessoal, invasão da privacidade do outro, atenuando-a com o emprego do futuro do pretérito.

(24)

Doc. C.A. ... você estava dizendo pra gente sobre umas representações teatrais... daria para você contar alguma coisa assim sobre essas representações que você fez...

(SP DID 161: 1-3, p. 38)

(25)

Doc. professor R. ... nós gostaríamos primeiramente que o senhor nos dissesse assim... tudo o que O senhor souber....

(SP DID 250: 1-3, p. 133)

(26)

Doc. bem dona H. eu gostaria de saber... éh... como a senhora entrou pra esco::la e com que ida::de

Por exemplo?

(SP DID 242: 1-2, p. 148)

Outro procedimento usado com freqüência nessas entrevistas e que indicam preservação da face é através de marcadores de opinião que diminuem a responsabilidade do locutor, prevenindo possíveis reações desfavoráveis do interlocutor (Galembek, 1997:146)

Considerem-se os exemplos:

(27)

Inf. bem... a missa... eu ... acho melhor não descrever... porque naturalmente eu teri/gostaria de fazer se fosse fazer uma coisa dessa... eu gostaria de fazer uma coisa bem feita...

(SP DID 242: 540-543, p. 160)

(28)

Inf. agora... o que eu acho que melhorou MUITO na missa... nas missas modernas... em relação às missas antigas... porque uma coisa que eu NÃO acho que foi bom...

(SP DID242: 595-598, p. 161)

À pergunta do Documentador sobre o que o informante considera importante para a realização de uma peça teatral, este último responde:

(29)

Inf. então acho que: o principal... em matéria assim de espetáculo... não só de teatro... pode ser um programa de televisão... éh:: espé/por que novela de televisão faz sucesso?...

(SP DID 161: 375-378, p. 46)

No inquérito 242, a informante usa freqüentemente *hedges* (marcadores de planejamento) que modificam o valor ilocutório do enunciado. Ao empregar quer dizer (linhas 168, 222, 264, 407) e  vamos dizer (linha 216), sinaliza a atividade de planejamento verbal, provocando um efeito de imprecisão:

(30)

Inf. ... todo mundo está sem::pre procurando obter o MÁXIMO de rendimento... quer dizer... é um defeito... que não... não é do profeSSOR::...

(SP DID 242: 166-169, p. 152)

(31)

Inf. é preCI::so desenvolver muito nos professores... é a:::... o... vamos dizer... o trabalho de MOTIVAR os alunos...

(SP DID 242: 215-217, p. 153)

### Considerações Finais

A polidez é, como se pôde observar nas análises, um princípio regulador da conduta que se situa a meio caminho entre a distância social e a intenção do locutor, possibilitando a manutenção do equilíbrio social entre os participantes. Neste sentido, os mecanismos empregados são estratégias dirigidas a amenizar ou evitar as tensões na interação social.

No que diz respeito às entrevistas sob análise, constatamos que, dependendo da linha adotada pelo programa de televisão e de quem é a personalidade entrevistada, a representação da imagem pública pode estabelecer-se de forma diferenciada, ou seja, não se pode predizer qual tipo de programa conterà uma interação com maior ou menor polidez.

No caso das entrevistas do NURC/SP, observa-se que a representação da imagem pública pode também estabelecer-se de forma diferenciada, mas assinalam-se os vários modos como os interlocutores participam na construção do texto, isto é, a interação é frouxa porque o que importa é deixar o entrevistado falar.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABERCROMBIE, D. (1972) Paralanguage. In: LAVER, J. e HUTCHESON, S. *Communication in face interaction*. Harmondsworth: Penguin books, p. 64-70.

- ANDRADE, M. L. C. V. O. (1998) *Digressão e configuração contextual: a manifestação da relevância*. Relatório para estágio probatório – *Corpus*. São Paulo: Universidade de São Paulo.
- AQUINO, Z. G. O. de (1997) *Conversação e conflito: um estudo das estratégias discursivas em interações polêmicas*. Tese de Doutorado: Universidade de São Paulo.
- BARROS, D. L. P. de (1991) Entrevista: texto e conversação. *Anais do XXXIX Seminários do GEL*. Franca: UNIFRAN, p. 254-261.
- BRAIT, B (1993) O processo interacional. In: PRETI, D. (org.). *Análise de textos orais*. São Paulo: PROJETO NURC/SP – FFLCH-USP, p. 189-214.
- BROWN, P. e LEVINSON, S. (1987) *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BUBER, M. (1982). *Do diálogo e do dialógico*. São Paulo: Perspectiva.
- CARNEIRO, A. D. (org.) (1996) *O discurso da mídia*. Rio de Janeiro: Oficina do Autor.
- CHARAUDEAU, P. (1984) L'interlocution comme interaction de stratégies discursives. *Verbum*, VII, fasc. 2/3, p.165-183.
- CHARAUDEAU, P. (1995) Une analyse sémiolinguistique du discours. *Langages*, 117. Paris: Larousse, Mars/1995-3.
- FÁVERO, L. L.; ANDRADE, M. L. C. V. O. e AQUINO, Z. G. O. (1998a) Discurso e Interação: a polidez nas entrevistas. Colóquio Internacional **A investigação do Português na África, América, Ásia e Europa: balanço crítico e discussão do ponto atual das investigações**, Berlim: 23 a 27 de março de 1998, a publicar.
- FÁVERO, L. L.; ANDRADE, M. L. C. V. O. e AQUINO, Z. G. O. (1998b) O jogo interacional nas entrevistas de TV. Trabalho apresentado na **XIII Reunião da ANPOLL**, a publicar.
- GALEMBECK, P. T. (1997) Preservação da face e manifestação de opiniões: um caso de jogo duplo. In: PRETI, D. (org.) *O discurso oral culto*. São Paulo: Humanitas, p. 135-150.
- GARRETT, A. (1981) *A entrevista, seus princípios e métodos*. Rio de Janeiro: Agir.

- GOFFMAN, E. (1976) Replies and responses. *Language in Society*, 5: 257-313.
- HALPERÍN, J. (1995). *La entrevista periodística: intimidades de la conversación pública*. Buenos Aires: Paidós.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990) *Les interactions verbales*. Paris: Armand Colin. T.I.
- LEECH, G. (1983) *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- LOCHARD, G. (1996) Discurso e informação televisionada: evoluções estratégicas. CARNEIRO, A. D. (org.) In: *O discurso da mídia*. Rio de Janeiro: Oficina do Autor. p. 71-80.
- MACHADO, I. L. (1996) Análise discursiva de um gênero televisual: a entrevista no talk show Jô Soares Onze e Meia. In: CARNEIRO, A. D. (org.). *O discurso da mídia*. Rio de Janeiro: Oficina do Autor.
- MEDINA, C. de A. (1986) *Entrevista – o diálogo possível*. São Paulo: Ática.
- MORIN, E. (1973) A entrevista nas Ciências Sociais, na rádio e na televisão. In: MOLES, A. A. et alii. *Linguagem da cultura de massa*. Petrópolis: Vozes.
- NAHOUM, C. (1958) *L'entretien psychologique*. Paris: Presses Universitaires de France.
- PRETI, D. e URBANO, H. (orgs.) (1988) *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo. Vol III – Entrevistas (Diálogos entre informante e documentador)*. São Paulo: T.A. Queiroz/FAPESP.
- RIVIÈRE, J.-L. (1987) Gesto. In: *Enciclopédia Einaudi*. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, p. 11-31.
- VIOLLET, C. (1986) Interaction verbale et pratiques d'interruption. *DRLAV*. 34-35: 183-193.