

# ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ USADAS EM DIÁLOGOS ENTRE PROFESSORES E ALUNOS EM SITUAÇÕES CORRIQUEIRAS DE COMUNICAÇÃO VIA PLATAFORMAS VIRTUAIS

POLITENESS STRATEGIES USED IN DIALOGUES  
BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS IN  
ORDINARY SITUATIONS OF COMMUNICATION VIA  
VIRTUAL PLATFORMS

**Teciene Cássia de Souza**



Universidade Federal de Lavras - UFLA

**Taísa Rita Ragi**



Universidade Federal de Lavras - UFLA

**Lucimara Grando Mesquita**



Universidade Federal de Lavras - UFLA



Este trabalho está licenciado sob  
uma licença [Creative Commons  
Attribution-NonCommercial-  
NoDerivatives 4.0 International  
License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

#### **DATAS:**

- Recebido: 03/05/2022  
- Aprovado: 06/09/2022  
- Publicado: 02/11/2022

#### **COMO CITAR:**

SOUZA, . C. de; RAGI, . R.;  
MESQUITA, . G. ESTRATÉGIAS DE  
POLIDEZ USADAS EM DIÁLOGOS  
ENTRE PROFESSORES E ALUNO  
EM SITUAÇÕES CORRIQUEIRAS DE  
COMUNICAÇÃO VIA  
PLATAFORMAS VIRTUAIS.

**Enlaces**, Salvador, v. 3, 2022.

## RESUMO

Em toda forma de comunicação entre sujeitos é possível notar o uso de estratégias de polidez como uma forma de harmonizar as relações sociais. Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo refletir sobre as interações sociais presentes nas plataformas virtuais, verificando as estratégias de polidez utilizadas em conversas entre professor e aluno. Para tal, realizamos uma pesquisa teórica acerca das estratégias de polidez e, somando à pesquisa teórica, apresentamos uma análise de conversas selecionadas entre professor e alunos através de plataformas virtuais. À vista disso, os resultados desta pesquisa apontaram que a interação entre professor e aluno acontece, na maioria das vezes, mediada por algumas das estratégias de polidez,

visando a proteção da face, tanto do locutor quanto do interlocutor.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Estratégias de polidez. Interações sociais. Plataformas virtuais.

---

### **ABSTRACT**

In every form of communication between subjects, it is possible to notice the use of politeness strategies as a way of harmonizing social relations. In this sense, this work aims to reflect on the social interactions present in virtual platforms, verifying the politeness strategies used in conversations between teacher and student. To this end, we carried out a theoretical research on politeness strategies and, in addition to the theoretical research, we present an analysis of selected conversations between teacher and students through virtual platforms. In view of this, the results of this research showed that the interaction between teacher and student happens, most of the time, mediated by some of the politeness strategies, aiming to protect the face, both of the speaker and of the interlocutor.

### **KEYWORD**

Politeness strategies. Social interactions. Virtual platforms.

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação verbal é uma importante ferramenta de interação social entre indivíduos isolados ou entre grupos, contudo é importante ressaltar que o processo comunicativo não se limita apenas à troca de informações, uma vez que contém funções mais complexas em seu desenrolar. Nesse sentido, durante essas interações, é possível notar, por exemplo, as escolhas linguísticas que cada pessoa seleciona como forma de estratégias de polidez, através da “[...] leitura que assume, então, um sentido mais amplo, envolvendo novos modos que contribuem para a construção de significados e resignificação dos textos [...]” (RAGI; BELIZÁRIO; SILVA, 2022, p. 13).

À vista disso, o conceito de polidez, nas últimas décadas, tem sido alvo de grandes estudos na área da Linguística, pois está relacionado ao uso da língua, sendo assim de interesse, também, da pragmática e da sociolinguística. Tal conceito envolve, além da língua e da sociedade, características e estruturas internas de relações e funções da linguagem. Assim, com relação aos estudos da sociolinguística, o conceito de polidez permite realizar escolhas lexicais, ou seja, o falante deve compreender significados linguísticos e as normas sociais envolvidas na interação entre sujeitos e selecionar a mais adequada, visando a relação entre os integrantes da comunicação, fator esse determinante para o uso da polidez.

Nesse sentido, o presente trabalho tem como objetivo refletir acerca da interação verbal entre professor e aluno, em ambientes virtuais, e terá como *corpus* de análise as conversas realizadas pelo público mencionado anteriormente em plataformas digitais, como, por exemplo, *e-mail*, *WhatsApp* e *Messenger*. Para alcançarmos nosso objetivo utilizaremos como referencial teórico o conceito de estratégia de polidez desenvolvida por Brown e Levinson (1987), visando analisar e compreender como ocorre as estratégias de polidez em plataformas virtuais durante o processo de interação entre sujeitos.

Para este trabalho, que tem como principal reflexão identificar a ocorrência de estratégias de polidez no meio interacional acerca das plataformas digitais, o procedimento metodológico utilizado foi o estudo de caso. Essa escolha surge da necessidade de realizar um levantamento de dados para refletir e exemplificar como ocorrem tais estratégias, tendo como complemento o uso da pesquisa descritiva. Nesse sentido, o *corpus* selecionado para a realização da pesquisa são as conversas entre um professor e seus alunos através de plataformas digitais, a fim de entender a interação sociocomunicativa entre o público selecionado, em situações corriqueiras do dia a dia.

## **2 TEORIAS DA POLIDEZ: ESTRATÉGIAS E UTILIDADES**

Cada sociedade possui sua própria cultura e vivência que vão influenciar na forma como as pessoas se relacionam verbalmente e como interagem fisicamente. Assim, a polidez surge de acordo com as práticas sociais e é constituída de ações culturais, ou seja, ocorrem por meio da interação social em relação ao funcionamento da estrutura da sociedade. O conceito geral de polidez tem como noção inicial a proximidade das ideias de gentileza, cortesia e civilidade inseridas no contexto social, no qual os falantes, usuários de tais estratégias, estão presentes e fazendo uso destas.

Nessa perspectiva, as estratégias de polidez surgem a partir dos valores sociais e se movimentam de acordo com a evolução da sociedade, criando uma nova realidade sociocultural e possibilitando noções de direitos e deveres acerca da interação entre indivíduos. Portanto, a noção de polidez varia de acordo com as comunidades nas quais ela se encontra, por meio da cultura ali instaurada. Desse modo pode ser concebida como regras de etiqueta relacionada à estrutura

social no qual o falante se encontra, logo, a polidez diz respeito a uma boa educação, generosidade e como forma de demonstrar o respeito ao próximo.

De acordo com Vilaça e Bentes (2008), a fala pressupõe a associação de uma identidade social por meio de uma conduta verbal que se afirma por meio da polidez e, por ser criada no meio de práticas sociais, se conecta a determinadas estruturas funcionais da sociedade. Em conformidade com Mesquita, Oliveira e Ragi (2021, p. 04), essa conduta se resguardaria

[...] em face disso, temos que, se a base do pensamento bakhtiniano sobre a linguagem está na interação, não podemos prescindir da ideia de que, para existir a linguagem humana, é necessário que existam, no mínimo, duas consciências: sujeito falante e sujeito ouvinte [...]. (RAGI, 2021, p. 04).

Uma vez que para que seja possível que haja comunicação com polidez é crucial a interação de mentes, ou seja, de sujeitos.

Assim, as estratégias de polidez, no sentido aqui assumido, trata-se de um reflexo da relação individual e comunitária entre as pessoas, levando em consideração seus diálogos, ou seja, a construção enunciativa que os sujeitos produzem e suas ações diante da situação e do local no qual eles se encontram. Desse modo, Thomas (2004), realiza um levantamento de cinco pontos que se relacionam com a polidez, de acordo com o seu aspecto utilitário, sendo eles: forma para alcançar uma meta; marcar deferência; seleção de registro; aspecto gramatical e aspecto pragmático. Assim, o autor relaciona a polidez a um caráter estratégico no qual é planejada, levando em consideração o envolvimento dos indivíduos em contato com o meio da comunicação. Os pontos de utilização da polidez levantados são confundidos com o ato de um indivíduo ser polido, sendo assim, deve-se compreender que tais pontos se tratam de características que se relacionam com a prática das estratégias de polidez.

A polidez como estratégias para alcançar metas é usada com o intuito de agradar os outros ou como uma motivação para determinada ação, a fim de que a pessoa que realiza a estratégia de polidez seja beneficiada, assim é necessário observar o locutor em relação ao que ele diz e como ocorre a reação recebida pelo outro. Desse modo, o uso de elogios pode se tratar de uma estratégia para que haja a obtenção de alguma meta determinada. Com isso, ao realizar qualquer tipo de elogio, é necessário que o locutor tenha competência interacional com o propósito de prever as reações que tal ação pode causar.

Segundo Thomas (2004), a polidez e a deferência, em determinadas situações são confundidas, porém, apesar de ambas se conectarem, elas são elementos distintos. A deferência se trata do respeito que é demonstrado em um diálogo, levando em consideração o posicionamento social das pessoas que estão interagindo; enquanto a polidez é mais abrangente e se trata de uma forma de demonstrar consideração pelo próximo por meio da comunicação. Para a manifestação de ambas é necessário levar em conta a sociedade na qual o diálogo está ocorrendo, pois a cultura dos lugares influencia diretamente nas estratégias utilizadas.

Cabe ressaltar que, de acordo com o ponto de vista gramatical, a polidez deve ser analisada fora do contexto conversacional, pois a sua construção se dá em relação aos sentidos e interações que a comunicação sofre. Dessa forma, as sentenças de comunicação são reduzidas e os sentimentos e sentidos conversacionais são levados em consideração como objeto de estudo. Sendo assim, ao analisar um diálogo é possível observar a construção de determinados sentidos que são preestabelecidos pelos locutores antes de se iniciar a conversa, essas construções acontecem por meio das opções ofertadas pela língua.

Reiterando o exposto, elucidamos que as estratégias de polidez podem ser manifestadas em diferentes formas gramaticais e por diferentes níveis, ou seja, uma sentença pode ser mais polida que a outra e ambas podem transmitir a

mesma ideia, o que a caracteriza é a escolha linguística, lexical e gramatical realizada pelo locutor. Logo, ao realizar uma análise de polidez é necessário observar a ordem dos elementos linguísticos, pois a posição desses altera a compreensão final do enunciado.

Da mesma forma, de acordo com Sathler (2011), a situação, o contexto e a localidade que é representada no momento da fala também devem fazer parte dessa análise. Sendo assim não podemos analisar o evento enunciativo fora do contexto, pois o nível de polidez é considerado em relação a uma soma de fatores que se envolvem, como a forma linguística, o contexto da enunciação e a relação entre os interlocutores. A autora traz dois exemplos para ilustrar as estratégias de polidez, os quais apresentaremos no parágrafo seguinte.

Primeiro exemplo: “Um homem decide levar sua mulher a um restaurante para comemorar uma data especial e diz: ‘escolha você’”; segundo: “No restaurante, o homem diz à sua mulher, que se mostra alterada depois de algumas taças de vinho: ‘Você não gostaria de tomar mais um pouquinho de vinho querida?’” (p. 27). A partir desses exemplos podemos observar que o primeiro faz uso de uma escolha pouco polida, mas devido ao contexto no qual ocorre se torna polida; já no segundo exemplo observamos que foi escolhido uma estratégia de polidez adequada, mas devido ao contexto em que não se trata de uma frase polida, pois ela fere a face do outro.

Segundo Sathler (2011), é nítido que elementos paralinguísticos, proxêmicos e cinésicos interferem no sentido do enunciado de forma direta. Sendo assim, para saber quais estratégias de polidez usar, deve-se observar a manutenção da fala própria e de seu interlocutor, a fim de analisar e priorizar os elementos envolvidos e a necessidade do contexto no qual se encontram.

Positive politeness redresses by means of fulfilling H's want that some others should want some particular desires of his. To pursue this strategy S must make the assumption that he is a member of

the set of these others; the efficacy of his redress is totally vulnerable to H's concurrence in this assumption. Negative politeness, on the other hand, is addressed to a generalized desire for freedom of action; in paying H in this currency, S makes no vulnerable assumptions and does no redressive action that is not immediately relevant to the imposition that x imposes (thus leaving himself invulnerable to charges of irrelevant flattery etc.). (BROWN E LEVINSON, 1987, p. 73).

Dessa forma, devemos analisar a polidez contextualmente, pois o fator determinante acontece pela soma dos fatores que se relacionam com a linguística, a enunciação e a interação dos interlocutores. Logo, a polidez na perspectiva da abordagem pragmática é elencada como estratégia para alcançar metas.

Outro importante teórico que estuda a polidez é Fraser (1980). O pesquisador propõe que as estratégias de polidez possuem um modelo de contrato conversacional no qual cada integrante da conversa assume a responsabilidade por ela, no sentido de compreensão e obrigação que serão determinadas pelo ato da conversa. Desse modo, ao longo da conversa, os participantes devem observar a mudança do contexto para assim direcionar os conhecimentos e as obrigações que há com o outro. Portanto, segundo esse teórico, a polidez é uma contínua negociação na qual um enunciado é considerado polido na medida em que não viola "direitos e obrigações" acarretadas no momento. Assim, ele afirma que a polidez é determinada pela interação dos integrantes e pelo contexto no qual o diálogo está inserido.

Leech (1983), outro estudioso do conceito, propõe a existência de um Princípio de Polidez (PP), o qual se constitui das interações verbais. Nesse modelo ele explica como ocorre o uso da polidez em modo conversacional, observando o comportamento comunicativo humano em relação à influência de evitar discórdia ou ofensa no diálogo, assim como obter ao longo da conversa uma concordância para evitar mal-entendidos. Para o autor, a polidez é estabelecida por meio da

interação de duas ou mais pessoas de forma harmônica, desse modo ele faz uso das seguintes máximas para explicar como se dá a relação:

**Quadro 1:** Máximas do modelo de Leech.

(a) Máxima do discernimento	Minimize custos ao outro Maximize benefícios ao outro
(b) Máxima da generosidade	Minimize benefícios a si próprio Maximize custos a si próprio
(c) Máxima da aprovação	Minimize depreciação ao outro Maximize enaltecimento ao outro
(d) Máxima da modéstia	Minimize enaltecimento a si próprio Maximize enaltecimento ao outro
(e) Máxima da concordância	Minimize discordância entre si e o outro Maximize concordância entre si e o outro
(f) Máxima da simpatia	Minimize antipatia entre si e o outro Maximize simpatia entre si e o outro

**Fonte:** Adaptado de Sathler (2011, p. 29-30 *apud* Leech, 1983).

Para explicar o item (a) da tabela acima, Leech (1983) diz que a máxima pode ser compreendida pelo tato ao invés do discernimento. Nesse princípio ele sugere ao falante que minimize as expressões de imposição por meio de atenuadores, entre outros recursos, a fim de realizar uma análise de custo-benefício antes de realizar esse princípio. Assim, ao realizar uso de custos e imposições ele propõe o uso de atenuantes que se manifestam pelas escolhas lexicais e marcação gramatical, tentando não ser ambíguo em sua fala e fazer uso de estratégias para não ferir o outro. Já no item (b) da tabela, podemos mostrar que a aplicação dessa máxima no diálogo pode ser notada por meio do uso de elogios, uma vez que ao realizar um elogio o locutor não exalta apenas as características, habilidades e competências do outro, mas demonstra que possui características de reconhecer isso nesse outro.

Em (c), a máxima de aprovação ocorre ao maximizar os expressos de acordo com o outro e minimizar as de desacordo. Já a Lei da Modéstia (d) afirma que o

ato de se vangloriar por algo se trata de uma ação malvista pela sociedade e, desse modo, ao realizar tal ação o indivíduo deve fazer uso de algum minimizador ou reparador a fim de não ferir a face do outro. A máxima de acordo (e) consiste em evitar desacordos com o outro no momento da fala tentando evitar conflitos; e o princípio de simpatia (f) ocorre em relação a fazer algo positivo indiferente à situação na qual o indivíduo se encontra.

À vista disso Leech (2005) recebe críticas sobre sua teoria e compreende que as máximas propostas por ele em 1985 podem ser mal interpretadas. Desse modo ele realiza uma substituição do termo e passa a usar Grande Estratégia de Polidez (GEP) explicando que para uma pessoa ser polida é necessária a produção de elocuições em sua fala e, dessa forma, a teoria pragmática referente à polidez englobaria as situações comunicativas irrestritamente. Em seu novo trabalho ele cria um novo modelo que vai mostrar que o fenômeno da polidez tem caráter escalar, sendo assim não há a necessidade de obedecer a critérios rígidos para determinar se tem ou não polidez.

Portanto, Leech (2005) traz a escala de polidez absoluta na qual ele descarta o enunciado juntamente com o contexto para que haja interpretação das situações de polidez, registrando os graus de acordo com a possibilidade de escolher as expressões usadas na fala. Assim como cria a escala de polidez relativa, que se trata de uma escala registrada dos níveis de polidez que se inicia em “pouco polido”, “superpolido” e, por fim, “polidez apropriada à situação”. Os conceitos mencionados fazem parte da criação de metas comunicativas distintas, as quais se complementam.

Nesta parte do trabalho apresentamos diferentes abordagens teóricas que tratam do conceito e das estratégias de polidez, a fim de exemplificar da melhor forma possível tal abordagem. Na seção a seguir apresentaremos a teoria proposta por Brown e Levinson (1987), que serão os tipos e estratégias de polidez com as quais trabalharemos na análise do presente trabalho. Sendo elas *bold on*

*record, polidez positiva, polidez negativa, off record*, todas vinculadas à noção de face, uma vez que ela vislumbra a ideia de autoimagem pública.

### **3 TEORIA DE BROWN E LEVINSON (1987)**

O modelo proposto por Brown e Levinson (1987) se concentra nas estratégias linguísticas usadas pelos interlocutores, a fim de praticar o ato de polidez. Sendo assim, os autores entendem que a falta de comunicação resulta em uma ação polida, pois as estratégias de polidez somente podem transparecer por meio da comunicação. Dessa forma, em seu estudo denominado “Noções de Face”, os pesquisadores definem que a polidez é uma preocupação com a face do outro, ou seja, com a autoimagem pública. Eles estudam a face a partir de dois aspectos, sendo eles: positivos e negativos.

Brown e Levinson (1987) evidenciam que a palavra em uso implica em elemento racional que acontece por meio da projeção de planos de ação de forma consciente e não de maneira rotineira. Logo, a polidez se trata de regras ou normas estabelecidas levando em consideração a cultura de cada região, portanto, é levada em consideração a opinião dos usuários da língua que devem negociar em prol de um convívio com interações que não fere o outro. Desse modo é necessário um planejamento prévio da aplicação da linguística e dos elementos paralinguísticos, a fim de que não seja de caráter ameaçador ao outro e a si mesmo.

À vista disso, a Noções de Face visa mostrar que todo indivíduo durante o processo comunicativo possui as duas faces, ou seja, tanto a negativa quanto a positiva. Com isso eles fazem uso de ambas a fim de preservar o seu interesse próprio. Nesse sentido, a noção de face usada pelos autores é uma derivação dos estudos de Goffman (2011) e de expressões inglesas como *losing face* que

resultam em humilhação e falha pessoal. A esse contraponto observamos que a face se trata de um conceito repleto de emoções, podendo ser mantida ou reforçada ao longo das interações. Assim, a preservação da face individual se assemelha à preservação da face do outro, ou seja, a pessoa se preserva em um diálogo da mesma forma que ela preserva o outro, caso contrário ambos os lados são expostos.

It would have been possible to treat the respect for face as norms or values subscribed to by members of a society (as perhaps most anthropologists would assume). Instead, we treat the aspects of face as basic wants, which every member knows every other member desires, and which in general it is in the interests of every member to partially satisfy. In other words, we take in Weberian terms the more strongly rational zweckrational model of individual action, because the wert- rational model (which would treat face respect as an unquestionable value or norm) fails to account for the fact that face respect is not an unequivocal right. In particular, a mere bow to face acts like a diplomatic declaration of good intentions; it is not in general required that an actor fully satisfy another's face wants. Secondly, face can be, and routinely is, ignored, not just in cases of social breakdown (affrontery) but also in cases of urgent cooperation, or in the interests of efficiency. (BROWN E LEVINSON, 1985, p. 62).

Sendo assim, a polidez existe em seu sentido mais amplo e engloba a sociedade, a qual é responsável pela (re)criação e manutenção de normas sociais e de estratégias de polidez, ou seja, cabe a sociedade, a partir da cultura na qual está inserida, fazer uso da criação de norma e de regras de polidez. Tais regras que serão usadas pelos cidadãos de determinada localidade, vão evoluir com o tempo e se alterar de acordo com o uso das normas e estratégias. Nesse viés, os autores citados propõem quatro macroestruturas que são levadas em consideração para analisar ações polidas em diferentes localidades. A seguir apresentaremos cada uma das quatro estratégias propostas por eles.

### 3.1 *BALD ON RECORD*: SEM AÇÃO REPARADORA

Essa estratégia corresponde às máximas de qualidade, quantidade, relevância e de modo, proposto por Grice (2006) e reelaboradas por Leech (1983). Assim, ao fazer uso dessa estratégia o locutor realiza uma produção linguística “seca”, ou seja, sem dar explicação para completar o entendimento do que está sendo dito. Trata-se de uma comunicação direta em que não há nem muita e nem pouca informação, apenas o essencial, e sem rodeios para chegar ao objetivo.

O uso da *bald on record*, pode parecer ser grosseiro ou rude, mas devemos nos lembrar que se trata de produzir o enunciado de forma eficiente, clara e de modo que chame a atenção do ouvinte com o que é relevante. Nesse contexto, os motivos pelos quais se utiliza essa estratégia podem ser diversos, mas é observado, por exemplo, variáveis como a distância social em situação de saudação.

### 3.2 POLIDEZ POSITIVA

O uso da estratégia de polidez positiva ocorre de acordo com a função da face positiva do ouvinte. Sendo assim o falante indica o seu interesse e suas vontades que são compatíveis com a do seu interlocutor, havendo assim expectativas de reciprocidade e cooperação entre os envolvidos na comunicação. De acordo com Brown e Levinson (1987) a *Polidez Positiva* está relacionada aos atos que pretendemos salvar ou proteger acerca da face positiva do interlocutor, os quais evidenciam seus valores, ações e aquisições. Portanto, essa estratégia satisfaz o desejo de comunicação do locutor em relação a sua admiração pelo interlocutor. Nesse sentido os pesquisadores propõem quinze estratégias para realizar essa ação, visando a polidez positiva.

A primeira estratégia está relacionada a observação e priorização do interlocutor, como seus interesses, desejos, necessidades e características em busca de sua aprovação; na segunda o indivíduo exagera ao demonstrar interesse, aprovação e simpatia com o uso de elementos, como paralinguísticos, cinésicos e proxêmicos; na terceira estratégia intensifica o interesse do interlocutor, podendo compartilhar algo pessoal, com o uso de elementos fáticos e de exagero; na quarta são usados alguns marcadores/identificadores de grupo como forma de inclusão do interlocutor; a quinta procura um acordo, assim, mesmo que haja desacordos, o locutor deve manter a interação evitando conflitos; já a sexta estratégia é evitar justamente os desacordos, minimizando os fatos em que ele ocorre, assim como utiliza-se a ironia para evitar respostas precisas, sendo vago ou ambíguo com suas próprias opiniões.

A sétima estratégia busca diminuir o distanciamento entre os indivíduos que se comunicam; na oitava é sugerido que seja bem-humorado, pois o humor se baseia no compartilhamento de informações em comum entre os envolvidos; a nona estratégia está relacionada à preocupação acerca dos desejos e necessidades do interlocutor; a décima diz respeito à oferta e promessa como formas de mostrar cooperação; a décima primeira é ser otimista, minimizando o risco de ameaça à face e estimando a cooperação entre os integrantes da interação; décima segunda é para incluir todos os integrantes; décima terceira relacionada a explicações; a décima quarta estratégia diz respeito à promoção da reciprocidade; e a décima quinta está relacionada a elogios, simpatia, compreensão e cooperação, a fim de satisfazer os desejos de manutenção de face do interlocutor.

### 3.3 POLIDEZ NEGATIVA

Para Brown e Levinson (1987), a Polidez Negativa se realiza para proteger a face negativa do interlocutor e são atos que procuram minimizar ações de imposição em uma demonstração de respeito. Ao usar a polidez negativa o locutor ganha crédito por ser sensível e não-coercitivo por fazer uso de tato em suas respostas, a fim de evitar más interpretações que podem ser consideradas ameaçadoras à face, contudo a falta de clareza pode ser uma desvantagem no uso de tal macroestrutura. Os autores propuseram dez estratégias que vão ao encontro com as Máximas de Grice (2006), já mencionadas anteriormente.

A primeira estratégia é ser convenientemente indireto, pois constitui uma forma de minimizar a tensão que pode estar inserida na comunicação; a segunda diz respeito a fazer perguntas e dar pistas, tal estratégia depende do conhecimento cultural e é determinada pela comunidade em junção com a primeira estratégia; a terceira é ser pessimista, para minimizar as imposições; a quarta estratégia é justamente minimizar as imposições; a quinta trata de fazer uso da superioridade hierárquica do interlocutor, humilhando o locutor ou exaltando-o; a sexta é desculpar-se, a fim de mostrar que o locutor não pretende danificar a face do interlocutor; a sétima é impessoalizar os integrantes, evitando o uso de pronomes indefinidos no lugar de pronomes pessoais; oitava estratégia é generalizar os atos de ameaça à face; nona é nominalizar, pois quanto mais nominal uma sentença for mais polida ela será; e a décima é encobrir débitos.

### 3.4 OFF RECORD

Essa estratégia ocorre quando há ambiguidade e a pessoa que fez tal ação não pode se responsabilizar por ela. Assim, o locutor deseja transmitir uma mensagem sem que haja resquícios dessa em seu nome, a fim de evitar

responsabilidades com algo eventual que essa mensagem pode causar. É responsabilidade do interlocutor receber e interpretar a informação a ser transmitida, tendo em vista uma preservação da face que pode oscilar entre os seus extremos.

Nesta parte do trabalho apresentamos as estratégias de polidez desenvolvidas por Brown e Levinson (1987), como a *bald on record*, *polidez positiva*, *polidez negativa* e a estratégia de *off record*, todas vinculadas à noção de face. A próxima etapa será a análise do corpus selecionado, ou seja, as conversas coletadas nas plataformas.

#### **4 ANÁLISE DO CORPUS**

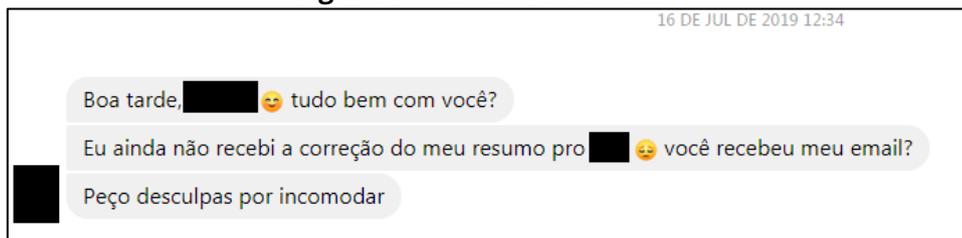
O *corpus* do nosso trabalho foi coletado de conversas em plataformas digitais que ocorreram com um mesmo professor e seus respectivos alunos, em que o docente foi procurado para resolver alguns problemas e sanar algumas dúvidas. O corpus foi coletado no campo digital pelo fato de que

[...] a sociedade contemporânea está compenetrada em um espaço técnico científico-informacional, que sofre mudanças constantes pelas novas tecnologias de comunicação e informações presentes em diferentes programas virtuais e softwares que orientam o âmbito das relações sociais [...]. (BELIZÁRIO; SOUZA; RAGI, 2021, p. 369).

Logo, o campo digital torna-se propício para analisar as estratégias de polidez.

Nesse cenário, ao longo das conversas é notável o uso de estratégias de polidez em sua amplitude, ou seja, é possível observar estratégias de polidez positiva e negativa entre os integrantes. Abaixo seguem as imagens das conversas e as análises.

**Figura 1:** Comentário do aluno.

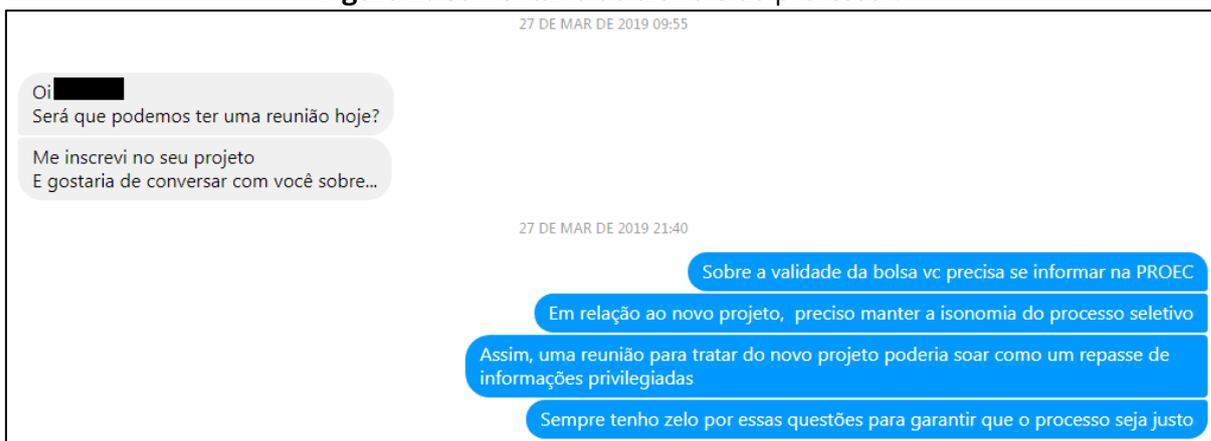


**Fonte:** Arquivo pessoal – Conversação por *WhatsApp*.

A conversa acima parte do aluno que procura o professor por meio de uma plataforma virtual para a resolução de um problema. No exemplo temos uma situação de uso de polidez positiva, devido a escolha léxico-gramatical do locutor e o uso dos elementos paralinguísticos presente ao longo do enunciado de forma intercalada.

Logo no início da conversa o locutor faz uso da primeira estratégia de polidez “Observe e priorize o interlocutor”, pois é possível perceber que inicia o diálogo com um cumprimento formal e apropriado e logo em seguida busca a sua aprovação, demonstrando interesse pelo outro ao realizar a pergunta. Na segunda parte da conversa, encontramos a sexta estratégia de polidez mostrada no trabalho que diz respeito a “evitar desacordos”, pois o aluno parte do pressuposto de que a demora para obter a sua resposta se trata de um erro operacional do “e-mail”, minimizando assim o efeito de procurar o professor e questioná-lo. Na finalização da conversa encontramos a décima quinta estratégia, na qual o aluno se mostra preocupado em estar incomodando o professor por meio da presente mensagem.

**Figura 2:** Comentário do aluno e do professor.

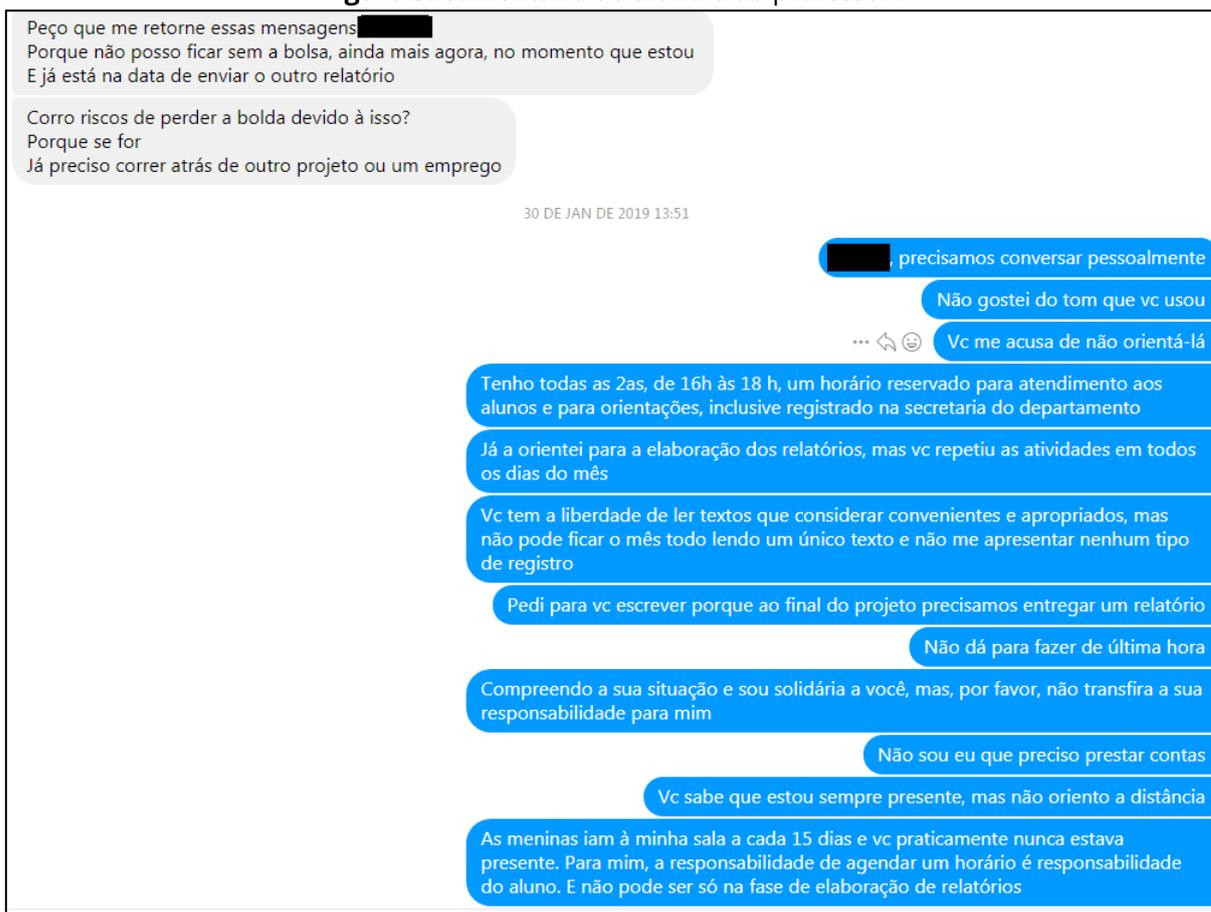


**Fonte:** Arquivo pessoal – Conversação por *Messenger*.

O exemplo acima se inicia com um enunciado produzido pelo aluno que se mostra extremamente polido ao se comunicar, fazendo uso inicialmente da primeira estratégia de polidez positiva “Observe e priorize o interlocutor”. Nessa mensagem realiza um pedido relacionado à possibilidade de marcar uma reunião, seguido da décima terceira estratégia de polidez positiva, “dar ou pedir explicações”. Assim, temos o locutor explicando o motivo do pedido anterior, contudo, devido à situação na qual ele se encontra, sua fala se torna um pouco polida, pois fica claro que a intenção do aluno quanto à mensagem é de conseguir algum tipo de privilégios.

À vista disso temos a resposta do professor, que vem logo em seguida e não apresenta características de polidez, mas de acordo com a situação que se encontra a comunicação o enunciado do professor se torna um enunciado polido.

**Figura 3:** comentário do aluno e do professor.



**Fonte:** Arquivo pessoal – Conversação por *Messenger*.

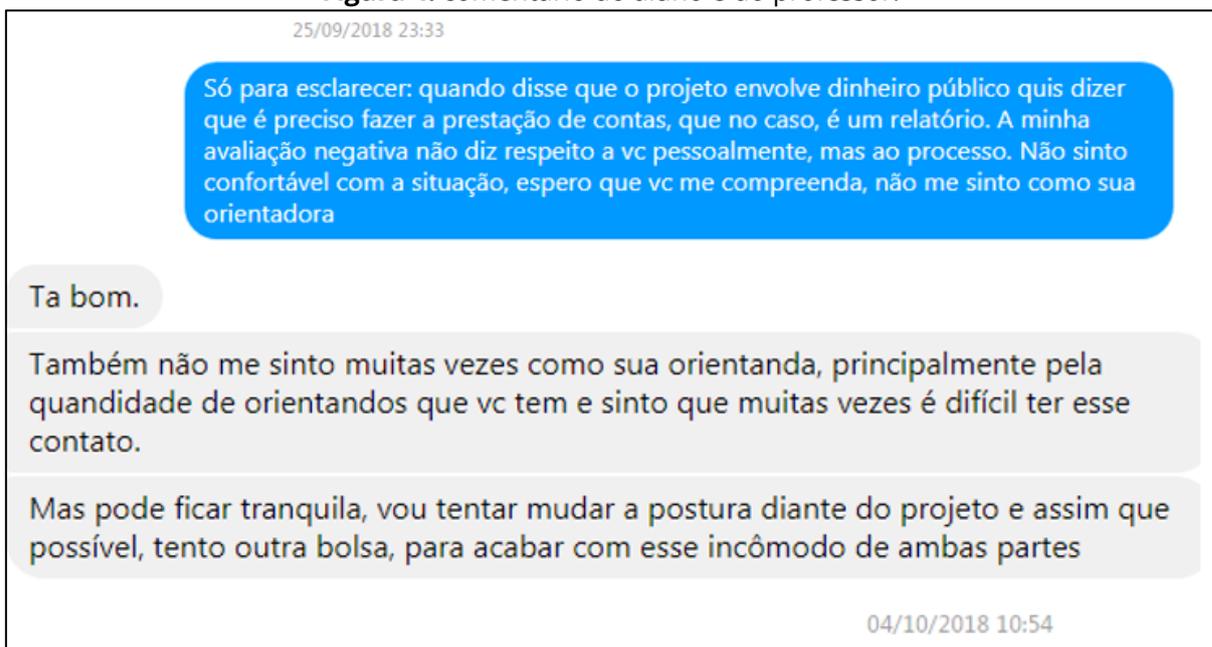
Essa comunicação, também parte do aluno, que pressupõe futuros fatos que podem ou não ocorrer de acordo com as suas atitudes anteriores e devido à situação na qual se encontra, a forma empregada para se comunicar é polida e faz uso da sétima estratégia de polidez positiva. A resposta emitida pelo professor também possui estratégias de polidez, sendo elas positiva e negativa, pois o diálogo se inicia com estratégia “dê ou peça explicações”, desse modo o professor começa suas respostas fornecendo várias explicações.

Após realizar todas as explicações necessárias à ocasião, o professor faz uso de outra estratégia de polidez que é se solidarizar com o interlocutor. Essa estratégia usada pelo docente diz respeito à décima quinta estratégia de polidez positiva, referente ao ato de “presentear”. Para finalizar a comunicação temos o uso da polidez negativa, em que o professor “generaliza os atos de ameaça a face”

produzidos pelo aluno em questão, levantando as situações ocorridas com outros colegas de classe dele.

A partir da reflexão acima é possível notar que as escolhas lexicais foram proporcionais à estratégia de polidez, mas ao observar a situação em que são usadas, ao que se remetem e ao compreender que se trata de uma conversa que se prolonga a algum tempo, de acordo com as datas, podemos afirmar que não diz respeito a uma conversa polida.

**Figura 4:** comentário do aluno e do professor.



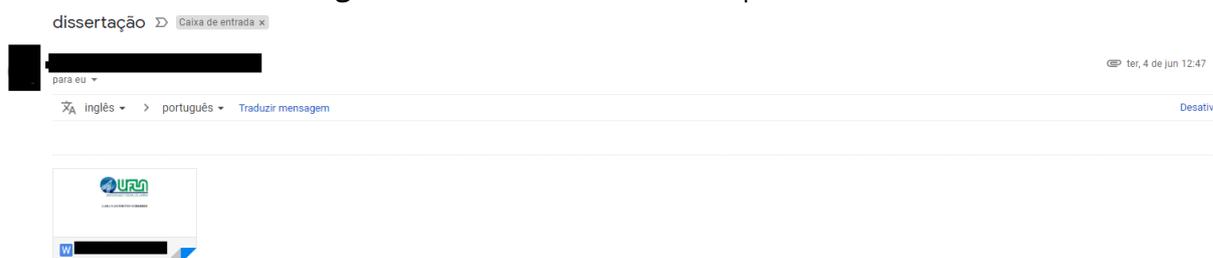
**Fonte:** Arquivo pessoal – Conversação por *Messenger*.

No exemplo acima o locutor é o professor, ou seja, é ele quem dá início ao diálogo. Assim, o docente inicia a conversa extremamente polido, fornecendo explicações de um possível desentendimento que tenha ocorrido em alguma situação na qual ambas as partes estavam presentes fisicamente. Ao longo de todo o enunciado temos uma conversa que faz uso da polidez negativa, de ser “convenientemente indireto”.

O interlocutor apenas responde à mensagem de seu locutor após alguns dias, sinal de falta de polidez, mas ao longo do enunciado por ele produzido temos

o uso constante da estratégia de se desculpar, a fim de não ferir a face do outro, e “encobrendo os seus débitos” para evitar novas imposições e reforçando a polidez positiva de seu interlocutor. Mas ao realizar uma análise mais aprofundada da situação e do tempo de resposta, percebemos que o professor foi polido mesmo que o enunciado transpareça que não, ou seja, mesmo fazendo uso de diferentes estratégias não foi nada polido diante da situação que o próprio causou.

**Figura 5:** Ausência de texto no corpo do e-mail.



**Fonte:** Arquivo pessoal – *E-mail* institucional.

A falta de enunciado em comunicações realizadas via plataformas digitais demonstra falta de polidez imediata, como podemos verificar na figura acima. O envio de um e-mail com um arquivo anexado pode fazer sentido para as partes envolvidas, mas a falta de cortesia e explicação indica ser uma ação sem polidez. Dessa forma, em conversas *on-line* o silêncio não é bem-visto, pois sua interpretação fica a critério de seu interlocutor que pode não compreender muito bem a ausência da comunicação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo refletir sobre a interação verbal entre professor e aluno, em ambientes virtuais, a partir da análise de algumas conversas realizadas. Nesse sentido, foi possível verificar que o uso ou não de

estratégias de polidez está presente em toda forma de comunicação. Assim, em uma interação social envolvendo mais de um indivíduo, ou mesmo um grupo, na maioria das vezes será necessário o uso de estratégias, como, por exemplo, a escolha léxico-gramatical, polidez, educação, entre outros elementos, para que a comunicação flua de maneira agradável sem que fira ninguém que esteja envolvido.

À vista disso e a partir da crescente interação social presente nesses ambientes virtuais, cada vez mais professores e alunos utilizam esse espaço como um meio de comunicação entre eles, visando sanar dúvidas, realizar pedidos, entre outras funções. Dessa forma, estudos como este se tornam cada vez mais importante, pois nos possibilitam compreender como ocorre essa nova forma de comunicação em tempo real. Portanto, o estudo referente a essa temática possibilitou refletir sobre as interações sociais que estão acontecendo por meio de plataformas virtuais, ou seja, uma nova modalidade de comunicação que são as redes sociais.

Portanto, a partir deste estudo concluímos que a interação entre professor e aluno pode ser considerada, na maioria das vezes, de forma polida por completo, a partir da reflexão sobre a estrutura da fala e a situação comunicativa. Porém, há determinados momentos em que somente a estrutura do enunciado é polida, devido às escolhas léxico-gramaticais para tratar de determinada temática e, com isso, ameaça a face do outro. Nesse sentido, toda ação que causa ameaça não se restringe apenas ao interlocutor, mas ao locutor também, pois para que isso ocorra o locutor ameaça a si mesmo.

---

## REFERÊNCIAS

BELIZÁRIO, V. A.; SOUZA, T. C.; RAGI, T. R. Hipermídia: contribuições para o processo de formação de professores. In.: **Macabéa – Revista Eletrônica do Netlli**, Crato, v. 10, n. 8, 2021, p. 180-190. Disponível em: <https://bit.ly/3A2uBoL>. Acesso em: 26 jan. 2022.

BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. Disponível em: <https://bit.ly/3ddPIBd>. Acesso em: 15 abr. 2022.

FRASER, B. Conversational Mitigation. **Journal of Pragmatics**, 1980.

GOFFMAN, E. **Ritual de interação**: ensaios sobre o comportamento face a face. Petrópolis: Vozes, 2011.

GRICE, H. P. Logic and Conversation. In.: Jaworski, A. & Coupland, N. In.: **The Discourse Reader**. 2.ed. USA: Routledge, 2006.

LEECH, G. Politeness: is there an East-west divide? **Journal of Foreign Languages General Serial**, v. 160. n. 6, november, 2005.

LEECH, G. **Principles of Pragmatics**. London: Longman, 1983.

MESQUITA, L. G.; OLIVEIRA, L.; RAGI, T. R. Multiletramento audiovisual: a constituição dos sujeitos pela linguagem nos espaços de cineclube. In.: **Caderno de Ensino, Linguagens e suas Tecnologias**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 4, p. 299-315, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3bE5dfS>. Acesso em: 20 fev. 2022.

RAGI, T. R., BELIZÁRIO, V. A.; SILVA, L. F. C. A leitura em sala de aula: implicações sobre o gênero multimodal. In.: **Discursividades**. v. 10. n. 1. 2022. Disponível em: <https://bit.ly/3Qq5VMl>. Acesso em: 28 abr. 2022.

SATHLER, E. H. B. **Estratégias de polidez utilizadas por brasileiros em situações de elogio**: um estudo sociointeracional. Tese (Doutorado) – Universidade de Brasília. Instituto de Letras, 2015. Disponível em: <https://bit.ly/3vLg5zt>. Acesso em: 12 mar. 2022.

SATHLER, E. H. B. **Estratégias de Polidez Utilizadas por Brasileiros em Situações de Elogios: um Estudo Sociointeracional**. 2011. 116f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Pós-Graduação em Linguística. Universidade de Brasília.

Brasília/DF. 2011. Disponível em: <https://bit.ly/3zAAA2V>. Acesso em: 02 mar. 2022.

THOMAS, J. A. *Meaning in Interaction an Introduction to Pragmatics*. London: Routledge, 1995. TRASK, R. L. **Dicionário de Linguagem e Linguística**. Trad. Rodolfo Ilari. São Paulo: Contexto, 2004.

VILLAÇA, I.; BENTES, A. Aspectos da cortesia na interação face a face. In.: PRETI, Dino (org). **Cortesia Verbal**. São Paulo: Humanitas. 2008.