

# ESTRATÉGIAS DE CORTESIA PARA A PRESERVAÇÃO DAS FACES: UMA BREVE ANÁLISE DE *FEEDBACKS* VEICULADOS EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

**TIAGO MESSIAS\***

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), Programa de Estudos Pós-Graduados em Língua Portuguesa (PEPGLP), São Paulo, SP, Brasil.

Recebido em: 17 fev. 2020. Aprovado em: 27 abr. 2020.

Como citar este artigo: MESSIAS, T. Estratégias de cortesia para a preservação das faces: uma breve análise de *feedbacks* veiculados em ambientes virtuais de aprendizagem. *Cadernos de Pós-Graduação em Letras*, v. 20, n. 1, p. 32-42, jan./abr. 2020. doi: 10.5935/cadernosletras.v20n1p32-42

## Resumo

Este artigo tem como tema as estratégias de cortesia utilizadas para a manutenção das faces em textos do gênero *feedback*. A hipótese é que as estratégias linguísticas são visam à preservação das faces dos interactantes. Destacamos a questão: quais são as estratégias de cortesia utilizadas que fomentam a manutenção das faces dos interactantes? Elencamos como objetivo central mapear e analisar marcas linguísticas de cortesia que promovem a manutenção das faces dos interactantes Como aporte teórico, articularemos as contribuições de Austin (1990), Goffman (2012) e Brown e Levinson (1987). Para análise, apresentamos excerto de um texto do *corpus* de pesquisa a título de exemplificação.

---

\* E-mail: monteiro.tiago.messias@gmail.com  
 <https://orcid.org/0000-0003-4182-1158>

## Palavras-chave

Face. Cortesia. *Feedback*.

## INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta considerações preliminares da pesquisa que temos desenvolvido no doutorado, cujo foco é o estudo das estratégias de cortesia utilizadas para a manutenção das faces em textos do gênero *feedback* veiculados em ambientes virtuais de aprendizagem (AVA).

Nosso percurso investigativo parte da seguinte pergunta: quais são as estratégias de cortesia utilizadas que fomentam a manutenção das faces dos interactantes?

Nessa direção, elencamos os seguintes objetivos:

- mapear e analisar marcas linguísticas que promovem a manutenção das faces dos interactantes;
- destacar e ponderar as estratégias de cortesia presentes nos textos produzidos no contexto formativo.

No que tange aos procedimentos teórico-metodológicos, dialogamos com a Teoria dos Atos de Fala (AUSTIN, 1990), Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987) e nos apoiamos nos estudos sobre Teoria das Faces (GOFFMAN, 2012).

Neste artigo, partimos dos seguintes pressupostos:

- os textos analisados se constituem do gênero *feedback*, haja vista atender a uma função social específica e ter sua estrutura minimamente estável;
- os textos produzidos apresentam marcas de cortesia com vistas a promover maior aceitação do leitor acerca dos apontamentos do(a) formador(a);
- as estratégias de manutenção da face, tanto do formador (escritor) quanto dos cursistas (leitores), pautam-se pela cortesia;
- os textos são produzidos com vistas a um projeto de dizer, cujas estratégias discursivo-argumentativas são minuciosamente trabalhadas para evitar conflitos entre os sujeitos da interação.

O texto aqui selecionado para análise foi extraído do *corpus* de nossa pesquisa de doutorado em andamento e o consideramos uma amostra significativa dos fenômenos linguísticos de cortesia e de manutenção das faces. Ele é um *feedback* produzido em contexto de formação continuada de gestores escolares e supervisores de ensino de redes públicas municipais e estaduais, mediada por uma instituição do segundo setor. Para análise, faremos um recorte de dois fenômenos de cortesia recorrentes.

## MANUTENÇÃO DAS FACES POR MEIO DA CORTESIA – O DITO E SUA INTENCIONALIDADE: ASPECTOS TEÓRICOS

Neste tópico, abordaremos aspectos relevantes acerca dos atos de fala, da Teoria das Faces e da Teoria da Polidez que nos subsidiam no estudo das estratégias de cortesia.

### Os Atos de Fala como âncoras para o estudo de cortesia

Pensar a comunicação é entender que o discurso se materializa em um texto, dentro de contexto, a partir da interação entre sujeitos e (in)tensões específicas. Quando refletimos sobre o texto escrito, percebemos que o sujeito é demandado a recorrer a estratégias para se fazer entender de maneira ainda mais burilar, como a modalização do discurso, haja vista a ausência de elementos prossêmicos e quinésicos, buscando atenuar o confronto e equívocos na relação com o outro.

Dessa perspectiva, a Teoria dos Atos de Fala nos apoia a pensar e analisar eventos comunicativos, considerando o propriamente dito, a intenção comunicativa e os efeitos de sentido gerados no interlocutor para fomento de ação.

“Nem todas as sentenças são usadas para fazer declarações” (AUSTIN, 1990, p. 21), ou seja, ao proferir, o sujeito revela em seu projeto de dizer uma intencionalidade em relação ao outro que, por vezes, ainda que não explícita na sentença, cola-se a um fazer, buscando influenciar o seu interlocutor a algo, que podemos associar a atos performativos. Assim, o explícito traz consigo um caráter injuntivo latente, buscando provocar no outro um efeito de mudança. Essa tomada de consciência e de decisão é mediada pela linguagem, pelos atos de fala.

Dentro desse contexto dos atos performativos, Austin (1990) destaca que o ato *locutório* é o conjunto de palavras ditas, ou seja, o que está em relevo no discurso, tomando por base a gramática da língua e seu funcionamento. Já o ato *ilocutório* é a força intrínseca do dizer, é o valor de que se reveste o enunciado. Por sua vez, o ato *perlocutório* se liga aos efeitos gerados no interlocutor, possibilitando uma gama de sensações, ações e efeitos.

Nesse fluxo comunicacional, o sujeito organiza seu projeto de dizer de forma a evitar o que podemos destacar como *infelicidades*, que são “coisas que podem ser ou resultar malogradas, por ocasião de tal proferimento, de doutrina de infelicidades” (AUSTIN, 1990, p. 30).

O autor destaca, dentre tantos aspectos, um que, para nós, é considerado prioritariamente significativo para o estudo da manutenção das faces com base nas estratégias de cortesia: “é preciso existir um procedimento convencionalmente aceito e que inclua o proferimento de certas palavras ditas por pessoas específicas e em circunstâncias exatas” (AUSTIN, 1990, p. 30). Logo, nosso olhar se assenta ao conjunto de estratégias discursivas que são utilizadas pelo escritor-formador em seus *feedbacks* ao seu público-alvo.

## Teoria da Polidez: apontamentos para a manutenção das faces

Como sujeitos, temos como característica essencial performar junto a um coletivo, buscando atender a valores e posturas aceitos pelo grupo do qual fazemos parte ou que transitamos. Esse movimento constante de afirmação e adaptação social nos demanda organizar ações que nos validem e nos apoiem nesse jogo interacional.

A partir dessa proposição, apoiamo-nos na Teoria das Faces realizada por Goffman (2012, p. 13), em que o sociólogo dialoga sobre esse processo, afirmando que

[...] todas as pessoas vivem num mundo de encontros sociais que as envolvem, ou em contato face a face, ou em contato mediado com outros participantes. Em cada um desses contatos a pessoa tende a desempenhar o que às vezes é chamado de linha – quer dizer, um padrão de atos verbais e não verbais com o qual ela expressa sua opinião sobre a situação, e através disso sua avaliação sobre os participantes, especialmente ela própria. [...] ela precisará levar em consideração a impressão que eles possivelmente formaram sobre ela.

É sob essa tônica que o sujeito (re)cria sua face ou fachada. Podemos entender esses termos como um valor social positivo que os sujeitos demandam a si por meio de estratégias verbais e não verbais em um evento específico. Logo, a face ou fachada é uma alegoria social constantemente trabalhada para o atendimento das atribuições de um coletivo (GOFFMAN, 2012).

É importante ressaltar que o trabalho de face ou fachada é uma constante e variável, sendo sua cambialidade o resultado das experiências emocionais vividas em um dado contexto. Logo, afirma-se que o sujeito mantém ou altera sua face ou fachada, mas não a tem como uma condição permanente.

Tendo em vista que a construção e manutenção das faces são constructos sociais elaborados pelo sujeito em relação a si, dentro de um processo coletivo, os sujeitos estão envolvidos em um cenário iminente de quebra da face, sua ou do seu interlocutor. Assim, todos são corresponsáveis pela manutenção da face atribuída ao outro. Isso significa que, nas interatividades comunicacionais, é indicado aos sujeitos da interação que exercitem o respeito mútuo, evitando gerar a quebra da face do outro, zelando pela harmonia, ainda que em situações conflitantes.

Quando há a perda da face ou fachada, se o sujeito

[...] sentir que está com a fachada errada ou fora da fachada, provavelmente se sentirá envergonhada e inferior devido ao que aconteceu com a atividade por sua causa e ao que poderá acontecer com sua reputação enquanto participante. Além disso ela pode se sentir mal porque esperava que o encontro apoiasse uma imagem do eu à qual ela se sente emocionalmente ligada e que agora encontra ameaçada (GOFFMAN, 2012, p. 16).

Diante disso, no jogo social, a linguagem assume um papel central para que os sujeitos atendam à responsividade tácita para a manutenção da harmonia, evitando embaraços, por meio da descortesia, seja ela intencional ou não.

Retomando estudos de Goffman, Brown e Levinson (1987) dedicam sua análise aos fenômenos de cortesia, também nomeados fenômenos de polidez, por meio dos trabalhos de face, cujo foco central é analisar como se manifestam os fenômenos de (des)cortesia em cada cultura a partir dos trabalhos de face.

Entende-se como face positiva o desejo de aprovação social que o sujeito traz consigo, tendo a necessidade de ser valorizado e respeitado com base em sua imagem. Por face negativa, afirmamos ser o seu território, seu espaço particular, seu desejo de se manter preservado, não coagido, ou seja, sua liberdade

(BROWN; LEVINSON, 1987). Nesse jogo de preservação, ocorrem os atos de ameaça e de valorização das faces positivas ou negativas, os quais destacamos no Quadro 1.

Fenômeno	Ideia-chave	Categoria de perfil de cortesia
Ato ameaçador de face ( <i>face threatening act</i> – FTA)	São os atos de fala com potencial de desarmonizar a relação comunicacional dos sujeitos em uma cena enunciativa.	Polidez/cortesia negativa – estratégia linguística intencional para suavizar uma cena enunciativa com tensão ou ameaça às faces, buscando reparar.
Ato valorizador de face ( <i>face flattering acts</i> – FFA)	São os atos de fala intencionais para valorizar, ressaltar e/ou gratificar o interlocutor da cena enunciativa.	Polidez/cortesia positiva – estratégia linguística intencional para valorizar, condecorar, destacar a face o interlocutor, com gentileza.

**Quadro 1** – Síntese dos fenômenos de cortesia.

Fonte: Adaptado de Brown e Levinson (1987).

Podemos, com base no que foi exposto, afirmar que os arranjos linguísticos escolhidos podem ser utilizados pelo sujeito para construir o seu discurso a fim de promover um FTA ou FFA, o que demonstra a importância do conhecimento da língua não somente como sistema, mas, também, como modo de fomentar a harmonia na interação comunicacional.

A seguir, com base nesses pressupostos, analisaremos alguns excertos de um *feedback*, com o objetivo de responder à nossa pergunta problematizadora que aqui retomamos: quais são as estratégias de cortesia utilizadas que fomentam a manutenção das faces dos interactantes?

## UMA BREVE ANÁLISE DOS FENÔMENOS DE CORTESIA MATERIALIZADOS PELA INTERAÇÃO VERBAL ESCRITA NOS FEEDBACKS

Conforme apresentamos na introdução deste artigo, o texto analisado foi produzido em um contexto de formação continuada de gestores escolares e supervisores de ensino.

O processo de constituição do *corpus* da pesquisa se deu pela leitura de 30 *feedbacks*, e, a partir deles, mapeamos os fenômenos recorrentes relacionados às marcas de cortesia. Aqui apresentaremos excerto de um *feedback*, dando luz a alguns dos fenômenos que temos mapeado, enfatizando as estratégias evidenciadas: marcas de interatividade formador/cursista e presença de perguntas argumentativas.

## Marcas de interatividade formador/cursista

Percebemos que o *feedback* analisado traz como característica a pessoalidade na interação formador/público-alvo, o que nos permite afirmar o seguinte: 1. preocupa-se com a relação instituída; 2. busca criar vínculos. Vejamos:

### Excerto 1

*Olá, Claudete!*

*Agradeço o envio de sua atividade, demonstra assim o seu envolvimento com o curso e a sua disposição em compartilhar experiências.*

Primeiramente, percebemos a presença do vocativo como marca de pessoalidade. Cabe destacar que todos os *feedbacks* analisados iniciam com uma saudação personalizada, evitando generalizações, como cursista, gestor, supervisor ou ausência de marca de pessoalidade.

No exemplo apresentado a seguir, temos a presença de outro vocativo, agora no meio do texto, direcionado à cursista:

### Excerto 2

*Minhas colocações, Claudete, são para que possamos desenvolver com mais clareza os próximos planos, ok?*

Observamos ainda que, no primeiro excerto, o(a) formador(a) demonstra uma valorização da ação realizada pela cursista. Isso é evidenciado pelo verbo agradecer na primeira pessoa do singular do presente do indicativo, o que traz a marca de pessoalidade do(a) formador(a), bem como a ação de “agradecer”, que evidencia

- um FFA relacionado ao(à) formador(a), constituindo uma postura acolhedora, atenciosa e amistosa, criando uma atmosfera profícua ao leitor, ambientando para os apontamentos que seguirão;
- um FFA da cursista, fortalecendo a face positiva de caráter disponível e aberta a aprender e compartilhar, que são características sociais bem avaliadas para um sujeito e, em especial, para um educador.

### Excerto 3

*Não conheço a sua turma, eles podem ser capazes de resolver todas essas etapas, porém a premissa é que todo o desenvolvimento do ensino e aprendizagem esteja voltado para o objetivo. Desse modo, você prioriza sua intenção, ela estará bem definida e com certeza o alcance do objetivo será efetivado.*

Observemos a presença de um articulador argumentativo materializado por “não conheço a sua turma”. Esse destaque assume a função de articulador metadiscursivo, atribuindo um ponto de vista introdutório à ideia principal a ser destacada. Essa estratégia atenua a correção do(a) formador(a) que se apresentará, tendo em vista que cria um contexto que ele(a) considera o contexto de sua interlocutora, evitando imprimir seu ponto de vista arbitrariamente. Podemos constatar que há um FTA, buscando demonstrar à cursista que, ainda havendo uma crítica em relação à atividade, o(a) formador(a) cuida para que sua imagem não seja impositiva e que descarta o contexto original em que se gerou a ideia apresentada.

## Presença de perguntas argumentativas

Outra estratégia presente nos *feedbacks* que temos analisado é o uso de perguntas argumentativas. Observemos alguns exemplos:

### Excerto 4

*Não conheço a sua turma, eles podem ser capazes de resolver todas essas etapas, porém a premissa do curso é que todo o desenvolvimento do ensino e aprendizagem esteja voltado para o objetivo. Desse modo, você prioriza sua intenção, ela estará bem definida e com certeza o alcance do objetivo será efetivado.*  
*Minhas colocações, Claudete, são para que possamos desenvolver com mais clareza os próximos planos, ok?*

Observamos a presença da pergunta retórica marcada pelo “Ok?”, dentro do contexto discursivo, em que o(a) formador(a), após uma correção, traz uma justificativa de o porquê ter realizado tal apontamento, buscando, essencialmente, preservar sua face diante do FTA realizado à cursista. Destacamos, também, que mesmo havendo a marca tipográfica interrogativa, a intenção do(a) formador(a) não é ter o retorno efetivo por meio de resposta, mas demonstrar que, durante a leitura, a cursista entenderá sua intervenção de modo atenuado.

#### Excerto 5

*Você descreve um objetivo bem definido e sua avaliação está alinhada a ele, porém num determinado momento do desenvolvimento do seu plano você pede que os alunos observem alguns pronomes no texto e respondam questionamentos por escrito. Essa etapa não está descrita no campo do objetivo e pode promover nos alunos algumas dúvidas sobre o que você planejou para a aula, correto?*

Observamos que o parágrafo é introduzido por uma afirmação valorativa que, na sequência, é contraposta pela conjunção coordenativa adversativa “porém” que se segue com a análise do(a) formador(a) que, por fim, é marcada por outra pergunta retórica, materializada pelo “correto?”. Essa estratégia atenua o FTA em relação à cursista, tendo em vista o apontamento para reorientação.

#### Excerto 6

*O terceiro, e extremamente relevante, ponto é a presença do registro reflexivo. Reparem que vocês contam a história por meio de descrições, documentos e imagens, certo? É possível, para o leitor, desenrolar o novo e verificar que todas as ações estão acontecendo, com vida e intensidade. Contudo, podemos nos perguntar, e para além da execução das ações, que outras experiências essas ações realizadas nos trouxeram? Quais foram os debates, as reflexões e encaminhamentos? Minha sugestão é que busquem registrar sentimentos, percepções, tomadas de decisões, usem e abusem de transcrições de falas e atitudes. Escrevam o que deu certo, o que não funcionou, como poderiam fazer diferente. Qual a percepção dos outros atores no processo, pais, alunos, funcionários? De que maneira a equipe estratégica está presente, comprometida e engajada?*

Percebemos aqui a presença de cinco perguntas, sendo uma pergunta retórica e quatro perguntas que as entendemos como disparadoras de reflexão. Essa estratégia visa trazer apontamentos de aspectos que precisavam ser evi-

denciados na atividade da cursista e que não foram apresentados. O(a) formador(a), no ato de intervir sobre a entrega, opta por trazer os tópicos ausentes por meio de perguntas. Essa escolha nos permite afirmar o seguinte:

- O(a) formador(a) faz apontamentos de maneira indireta, possibilitando à cursista refletir durante a leitura do *feedback*.
- De acordo com as possibilidades de trabalhos de face, o FTA foi atenuado, tendo em vista a estratégia de apontar o que precisa de maneira a questionar, evitando o discurso direto da falta.

## CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES DA PESQUISA EM CURSO

Conforme abordamos neste artigo, o processo comunicacional mediado pelo gênero *feedback* suscita reflexões que dialogam com a Teoria dos Atos de Fala e Teoria da Polidez, uma vez que a função social desses textos é essencialmente orientar, intervir e sugerir uma mudança de prática ao outro.

Temos observado em nosso percurso de pesquisa que distintas estratégias têm sido utilizadas para que a intervenção tenha o menor impacto nas faces dos sujeitos envolvidos na interação, haja vista a iminência de quebra das faces positivas e negativas, tanto do(a) formador(a) quando do seu público-alvo.

A partir da análise dos fenômenos presentes no *corpus*, os achados de pesquisa preliminares nos permitem tecer as seguintes observações em relação à nossa pergunta problematizadora:

- constância de vocativos nos textos, dando ênfase à pessoalidade na interação e criação de vínculo;
- presença de perguntas retóricas e argumentativas para introduzir uma correção ou atenuação dos FTAs;
- modalização do discurso para a manutenção da face negativa dos interagentes.

Como destacado, os aspectos aqui abordados são insumos de um processo de pesquisa de doutorado em curso, e abordamos aqui parte dos achados de investigação, entre outros elementos, que, seguramente, poderão contribuir

para outras pesquisas que tenham como foco a comunicação em ambientes virtuais de aprendizagem, bem como de outras áreas interdisciplinares que dialoguem com a temática por nós estudada.

## Politeness strategies for face conservation: a brief analysis of feedbacks conveyed in virtual learning environments

### Abstract

This article has as its theme the politeness strategies used for the maintenance of faces in texts of the feedback genre. The hypothesis is that linguistic strategies are aimed at preserving the faces of the interactants. We list the question: what are the politeness strategies used that promote the maintenance of the faces of the interactants? We list as a central objective to map and analyze politeness linguistic marks that promote the maintenance of the faces of the interactants. As a theoretical contribution, we will articulate the contributions of Austin (1990), Goffman (2012) and Brown and Levinson (1987). For analysis we present an excerpt of a text from the research corpus as an example.

### Keywords

Face. Politeness. Feedback.

## REFERÊNCIAS

AUSTIN, J. L. *Quando dizer é fazer: palavras e ação*. Porto Alegre: Artes Médicas: 1990.

BROWN, P.; LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

GOFFMAN, E. *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Tradução Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.