

# ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NA COMUNICAÇÃO AÉREA

## POLITENESS STRATEGIES IN AERIAL COMMUNICATION

Ivete MOROSOV\*

 <https://orcid.org/0000-0002-6167-5533>  
(Pontifícia Universidade Católica do Paraná)

Marina Xavier FERREIRA\*\*

 <https://orcid.org/0000-0003-1165-183X>  
(Universidade Federal do Paraná)

*Recebido em 01-11-2021. Aprovado em 28-12-2022.*

**Resumo:** Os estudos pragmáticos estão interessados em demonstrar o uso concreto da linguagem em seus variados contextos e o efeito causado em nossos ouvintes sobre o que dizemos. Este trabalho apresenta uma abordagem relacionada à Pragmática, mais especificamente à polidez no que se refere ao comportamento linguístico, que gerencia relacionamentos em nossa sociedade, com base em alguns registros dos diálogos retirados da caixa preta do Tup-154. A pesquisa utiliza como fundamento a Teoria da Polidez, valendo-se dos estudos de Brown e Levinson (1987 [1978]) e do conceito de face de Goffman (1967) para demonstrar que o ato de fala carrega uma ameaça à imagem pública dos incluídos na cadeia de comando, que pode interferir nas decisões de pilotos de aeronaves militares, ou seja, tanto falante como ouvinte estão propensos a serem feridos linguisticamente. Com a análise, foi possível identificar uma sucessão de eventos para a preservação da face que poderiam ter contribuído para o acidente da aeronave. Assim, é possível concluir que, nas relações hierárquicas, entre os tipos de problemas mais incômodos que surgem na negociação da face estão as questões relacionadas à perda de status.

**Palavras-chave:** Linguística. Pragmática. Teoria da Polidez. Face / Imagem Pública. Comunidade de Prática. Relações Hierárquicas. Comunicação Aérea.

**Abstract:** Pragmatic studies intend to demonstrate the concrete use of language in its many contexts, as well as the effect it has on those who listen to what we say. This work presents an approach related to pragmatics, more specifically to politeness in linguistic behavior, which manages relationships in our society, based on the dialogue records taken from the Tup-154 black box. The research uses the Theory of Politeness as a foundation, drawing from the studies of

---

\*Doutoranda em Estudos Linguísticos (UFPR). Professora na PUC Paraná e no quadro do magistério do estado do Paraná. imorosov@uol.com.br

\*\*Doutora em Estudos Linguísticos (UFPR). Professora na UEPG. marina.xavieruepg@hotmail.com

Brown and Levinson (1987 [1978]) and the concept of face by Goffman (1967) to demonstrate that speech acts carry a threat to the public image of those included in chains of command, which can interfere in the decision-making of military aircraft pilots, that is, both speaker and listener are prone to be linguistically injured. With the analysis, it was possible to identify a succession of face preservation events which could have contributed to the aircraft accident. Thus, it is possible to conclude that issues related to loss of status in hierarchical relationships are among the most uncomfortable types of problems that arise in face negotiation.

**Keywords:** Linguistics. Pragmatic. Politeness Theory. Face / Public Image. Community of Practice. Hierarchical Relationships. Air Communication.

## Introdução

Este trabalho faz parte de uma pesquisa mais ampla, voltada à análise de diálogos retirados da caixa preta de aeronaves entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves, civis e militares, para investigar como e por que o comportamento linguístico poderia levar a acidentes aéreos. Como requisito para a conclusão do doutorado, o *corpus* de análise da tese apresenta-se mais extenso e a investigação busca as contribuições da Pragmática, mais especificamente da Teoria da Polidez, para dar embasamento à pesquisa.

É raro que na vida real acidentes aéreos aconteçam como mostrados no cinema. Uma peça do motor não explode fazendo um grande ruído. O leme de direção não se desprende de repente da cauda da aeronave com a força da decolagem. O piloto não suspira “Meu Deus!” ao ser arremessado para trás no assento.

Num acidente aéreo típico, por exemplo, o tempo costuma estar ruim – não necessariamente horrível, porém fechado o suficiente para que o piloto esteja sob uma pressão um pouco maior do que a usual e as aeronaves envolvidas na maioria dos desastres estão atrasadas, por isso os pilotos estão com pressa, como, por exemplo, o caso do voo Avianca 52<sup>1</sup>.

Os tipos de equívocos que causam acidentes aéreos são, quase sempre, erros de trabalho de equipe, de comunicação e em alguns casos da cadeia de comando. Cadeia de comando, também conhecida como cadeia escalar, é a linha de autoridade formal em uma organização. Em geral, ela pode ser observada no organograma da organização<sup>2</sup>, o qual identifica os papéis de cada indivíduo e quem deve responder a quem dentro da estrutura organizacional. Dessa forma, a cadeia de comando é a definição formal do sentido da comunicação dentro da organização e da responsabilidade de cada indivíduo que faz parte dela.

Nas Forças Armadas, a cadeia de comando é, possivelmente, a característica mais bem definida, pois estabelece a linha de autoridade ao longo da qual as ordens e tarefas são passadas, tanto dentro de uma unidade militar quanto de uma unidade para outra, em que cada indivíduo

<sup>1</sup> Quando aproximava-se de Nova Iorque, devido a condições atmosféricas desfavoráveis, a aeronave foi instruída a realizar três *holding patterns* (manobra em que o avião realiza movimentos de espera circulares em um ponto específico) que juntos somaram mais de uma hora. Após finalmente receberem autorização para interceptar e pousar via instrumentos na pista 22L, tiveram de realizar um procedimento de arremetida novamente devido ao mau tempo e a ocorrência de *windshear*. Alguns minutos depois, o controle de tráfego aéreo vetou o avião para uma nova aproximação, quando os motores 03 e 04 (do lado direito, visto do comandante) pararam de funcionar por falta de combustível. Assim, às 21:34 houve a colisão com um morro em uma área residencial, vitimando 73 das 158 pessoas a bordo. («NTSB Accident Report» (PDF). *libraryonline.erau.edu*. Consultado em 28 de fevereiro de 2021

<sup>2</sup> <https://www.gov.br/defesa/pt-br/acesso-a-informacao/institucional-2/estrutura-organizacional>

sabe exatamente para quem deve se reportar (MINISTÉRIO DA DEFESA – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL). Em geral, os militares transmitem ordens apenas a um único subordinado (diretamente abaixo dele) e recebe ordens apenas de um superior (diretamente acima dele), e aquele que desrespeita a cadeia de comando está sujeito a punição. Sem dúvida, a cadeia de comando é um dos conceitos mais duradouros nas organizações militares. Desde a época romana até o presente, a cadeia de comando fixou autoridades formais e responsabilidades desde o mais alto líder até o soldado, separando-os em diferentes castas.

Se podemos fazer uma crítica à cadeia militar linear é referente ao grau em que ela favorece o *poder posicional*, que se relaciona *legítimo* (com base em autoridades investidas), *coercitivo* (com base no medo e na sanção) e *referente* (com base em algo retirado da organização, como a própria posição). Porém há também os benefícios que incluem rapidez nas decisões e responsabilidades claramente fixadas - como a suposição operacional de que os comandantes são responsáveis por Tudo o que acontece dentro de suas unidades.

Essas considerações iniciais se fazem importantes para as reflexões que faremos, à luz da Pragmática, que o ato de fala carrega uma ameaça à imagem pública dos incluídos na cadeia de comando que pode interferir nas decisões de pilotos de aeronaves militares.

Para isso, abordaremos o acidente aéreo ocorrido com o Tup-154 quando se preparava para pousar no aeroporto de Smolensk. O artigo inicia-se contextualizando o acidente e a tomada de decisão do piloto do Tup-154, depois aborda a teoria da polidez de Brown e Levinson (1987) e a noção de face de Goffman, (1967); faz uma aplicação teórico-prática destas teorias nos diálogos extraídos do gravador da caixa preta da aeronave e, por fim, as considerações finais na apresentação dos resultados encontrados.

## **O acidente do TUPOLEV – Tup-154**

O desastre aéreo de Smolensk ocorreu em 10 de abril de 2010, quando uma aeronave Tupolev (Tup-154) da Força Aérea Polonesa caiu perto da cidade russa de Smolensk, matando todas as 96 pessoas a bordo. Entre as vítimas estavam o presidente da Polônia Lech Kaczyński e sua esposa, o ex-presidente da Polônia no exílio Ryszard Kaczorowski, o chefe do Estado-Maior polonês e outros oficiais militares poloneses, o presidente do Banco Nacional da Polônia, 18 membros do Parlamento polonês, altos membros do clero polonês e parentes das vítimas do massacre de Katyn. O objetivo do voo era leva-los às cerimônias que marcavam o 70º aniversário do massacre de Katyn, um assassinato em massa de intelectuais, políticos e militares poloneses pelos soviéticos durante a Segunda Guerra Mundial.

Os pilotos do Tup-154 estavam tentando pousar no Aeroporto Smolensk North - uma antiga base aérea militar - em meio a uma névoa espessa, com visibilidade reduzida. As condições atmosféricas continuaram a piorar, e a névoa continuou a aumentar, reduzindo ainda mais a visibilidade. O pessoal de controle de solo declarou à aeronave que não havia condições para o pouso. As gravações de voz da cabine obtidas pela caixa preta do avião confirmaram que a tripulação tentou pousar contra o conselho dos controladores de tráfego aéreo (BINIEDA, 2014).

Em 1 de junho de 2010, o Ministério do Interior da Polônia publicou uma transcrição do gravador de voz da cabine do Tup-154 acidentado. A transcrição confirmou relatos anteriores

de que a aeronave havia tentado pousar em mau tempo contra o conselho do controle de tráfego aéreo e do sistema de alerta de terreno do avião. Em um ponto da gravação, o Diretor do Protocolo Diplomático do Ministério das Relações Exteriores da Polônia, entra na cabine e foi informado pelo piloto: “Senhor, o nevoeiro está aumentando. No momento, sob essas condições que temos agora, não vamos conseguir pousar”, ao que o Diretor de Protocolo responde: “Bem, então temos um problema” (BINIEDA, 2014).

A tripulação pode ter temido uma reação negativa de seus passageiros caso tivessem que desviar para um campo de aviação alternativo. O Diretor do Protocolo estava presente na cabine de tempos em tempos e o Comandante Chefe da Força Aérea Polonesa estava presente na cabine para a fase de aproximação final do voo, incluindo o momento do próprio acidente. De acordo com Binieda (2014), a certa altura, é possível ouvi-lo no gravador de voz dizendo “Ele vai enlouquecer”, uma possível referência ao presidente da Polônia, caso a tripulação escolhesse desviar.

Para Binieda (2014), a provável situação na cabine era de muito estresse e à medida que o tempo piorava, a tripulação se tornava cada vez mais consciente da extrema dificuldade que encontraria para pousar em Smolensk e, conforme os relatórios apresentados pelo MAK (The Interstate Aviation Committee; Russo: Межгосударственный авиационный комитет, MAK) - um órgão que supervisiona o uso e gestão da aviação civil na Comunidade dos Estados Independentes (CIS), a aeronave desceu muito abaixo do caminho normal de aproximação até bater em árvores, rolou invertida e colidiu com o solo, parando em uma área arborizada a uma curta distância da pista.

## **A decisão do comandante do Tup-154**

De acordo com os registros dos diálogos entre a tripulação e o controle de tráfego aéreo encontrados na caixa preta da aeronave<sup>3</sup>, a tomada de decisão do comandante e do primeiro oficial do Tup-154, de pousar no aeroporto de Smolensk, mesmo com as condições meteorológicas desfavoráveis, pode ter sido afetada pelo conhecimento de um voo de 2008, quando o Presidente da Polônia ordenou uma mudança de destino antes da partida e novamente durante o voo (BINIEDA, 2014). Na falta de cartas de navegação ou um plano de voo para o novo destino, o capitão daquele voo decidiu que não poderia trazer a aeronave para o novo destino com segurança. Desobedecendo ao Presidente e ao Comandante da Força Aérea Polonesa a bordo, o comandante da aeronave voou para o destino originalmente planejado. A promotoria polonesa, mais tarde, inocentaria aquele capitão de qualquer irregularidade em relação àquele voo e ele ainda foi premiado com uma medalha de prata de mérito pela defesa nacional. No entanto, no relatório final emitido pelo MAK, o primeiro oficial foi declarado insubordinado e não foi mais designado para voar com o presidente.

A tripulação do Tup-154 pode ter temido, também, uma reação negativa de seus passageiros caso tivessem que desviar para um campo de aviação alternativo. A evidência desse temor foi levantada pelos registros da caixa preta da aeronave em que, de tempos em tempos o diretor de

<sup>3</sup>Crash of the polish air force one Smolensk, Russia, april 10, 2010. <https://www.smolenskcrashnews.com/Polish-Air-Crash-Air-Navigation.html>

protocolo estava presente na cabine e, além dele, o Comandante da Força Aérea Polonesa que deixou registrado no gravador de voz da cabine a frase “Ele vai enlouquecer”, possivelmente fazendo referência ao presidente da Polônia.

Outra hipótese levantada é a de que pode ter havido algum atrito entre o Comandante da Força Aérea Polonesa (General Andrzej Blasik) e o comandante do Tup-154 causado pela ausência deste último no treinamento de condição de voos. O relatório russo foi divulgado em uma coletiva de imprensa em Moscou em que a presidente da IAC, também acusou o Comandante da Força Aérea Polonesa, que estava na cabine no momento do acidente, de pressionar os pilotos para pousarem “de qualquer maneira”.

## Os estudos da polidez

A partir da língua(gem) podemos realizar diferentes atos de fala (AUSTIN, 1990), buscando sempre, intencionalmente, dizer alguma coisa para nosso ouvinte. Podemos pedir algo a alguém ou podemos mandar, podemos ofender ou elogiar. Mas nem sempre o que queremos dizer é entendido por nosso interlocutor da mesma forma: podemos pedir alguma coisa, mas o ouvinte entender como uma ordem. Também podemos dizer algo e, indiretamente, querer dizer outra coisa, como nos casos de ironia. Ou seja: a linguagem nos permite realizar atos no mundo e isso pode nos auxiliar ou nos prejudicar, dependendo de como a utilizamos.

Assim, os estudos pragmáticos estão interessados em demonstrar este poder da linguagem, visando desvendar como o que dizemos tem tanto efeito sobre nossos ouvintes. Uma das teorias que nos auxilia neste trabalho é a Teoria da Polidez. Brown e Levinson, (fundamentados nos estudos de Lakoff (1973, 1977) e Leech (1983), em 1987 [1978], pesquisaram como aconteciam as relações de distância social e poder ao serem pronunciados os atos de fala.

A palavra polidez, segundo Brown e Levinson (1987), pode ter duas conotações: a polidez<sub>1</sub> e a polidez<sub>2</sub>. A polidez<sub>1</sub> refere-se ao comportamento polido, as regras e normas sociais que devemos ter em nossa sociedade. A polidez<sub>2</sub> refere-se ao comportamento linguístico, que gerencia relacionamentos em nossa sociedade, e geralmente é definida e conceitualizada por teóricos de uso das práticas sociais. A Teoria da Polidez está fundamentada na polidez<sub>2</sub> e trabalha com conceitos de ordem linguística<sup>4</sup>.

Para Brown e Levinson (1987), todo ato de fala carrega uma ameaça à imagem pública dos envolvidos na comunicação, ou seja, tanto falante como ouvinte estão propensos a serem feridos linguisticamente. Os autores, baseados em uma pessoa modelo (MP), defendem que todos os falantes possuem duas propriedades: a racionalidade e a Face.

Por ‘racionalidade’, queremos dizer [...] a disponibilidade para a nossa MP de um modo de raciocínio indefinível de fins para os meios que alcançarão esses fins. Por ‘face’ queremos dizer [...] nossa MP está dotada de dois desejos particulares – aproximadamente, a vontade de ser desimpedida e a vontade

<sup>4</sup> Cortesia e polidez são sinônimos, embora na etimologia recebam tratamentos teóricos distintos (HILGERT, 2008). Para este estudo, adotaremos o termo “polidez”.

de ser aprovada em certos aspectos<sup>5</sup>. (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 58, *tradução nossa*)

Os autores postulam o conceito de face (embasados em Goffman, 1967), que é uma imagem social do falante e do ouvinte. Esta face deseja ser aceita pela sociedade, mas também ter sua “liberdade de expressão”. Estes desejos são expressos pela polidez positiva e a polidez negativa, respectivamente. Outros pontos determinantes para a face são a distância social e o poder. Assim, a relação entre os interlocutores será um dos principais pontos que determinarão o significado.

É importante ressaltar que, tanto a polidez e suas estratégias, como o conceito de face são dependentes do contexto, que é essencialmente “cultural”. No entanto, o conceito de cultura é muito generalizado, pois abarca diferentes aspectos que nem sempre são atendidos por toda a sociedade daquela localidade. Desta forma, dentro de uma cultura geral, haveriam diversas semi culturas, que conceituamos como comunidades de prática.

O conceito de comunidade de prática é apresentado por Kádár e Haugh (2013, p. 46) como um grupo de pessoas, que são reunidas através do engajamento em uma articulação (muitas vezes, mas nem sempre profissional) atividade ou tarefa. Este termo foi desenvolvido pelo teórico educacional Etienne Wenger (1998), que defende que comunidades de prática existem em qualquer organização, não estando vinculadas por afiliações organizacionais, podendo abranger estruturas institucionais e hierarquias.

Kádár e Haugh argumentam que

Deve-se notar também que as convenções educativas e de rede educadas coexistem, e a escolha e a interpretação de uma determinada convenção dependem da ‘base’ de um determinado contexto. Por exemplo, muitos locais de trabalho, que Wenger (1998) argumenta, podem envolver uma ou mais comunidades de prática em que um grupo no local de trabalho (ou às vezes todo o lugar de trabalho) se concentra em alguma tarefa comum, tende a desenvolver suas próprias convenções, e isso afeta a compreensão da cortesia. Um grande local de trabalho é constituído por diferentes comunidades de prática, que possuem convenções próprias, potencialmente diferentes, em relação às avaliações de cortesia, mas quando membros de diferentes comunidades de prática interagem uns com os outros, podem invocar convenções societárias<sup>6</sup>. (KÁDÁR; HAUGH, 2013, p. 144, *tradução nossa*)

Os autores afirmam que a noção de comunidade de prática tornou-se muito popular nas abordagens discursivas à pesquisa de cortesia, pois essa noção permite aos pesquisadores

<sup>5</sup>Do original By ‘rationality’ we mean [...] the availability to our MP of a precisely definable mode of reasoning from ends to the means that will achieve those ends. By ‘face’ we mean [...] our MP is endowed with two particular wants – roughly, the want to be unimpeded and the want to be approved of in certain respects.

<sup>6</sup>Do original “It should also be noted that polite societal and network conventions co-exist, and the choice and the interpretation of a given convention depend on one’s ‘footing’ in a given context. For example, many work-places, which Wenger (1998) argues can involve one or more communities of practice where a group within the workplace (or sometimes the whole work-place) is focused on some common task, tend to develop their own conventions, and this impacts upon understandings of politeness. A large workplace is constituted by different communities of practice, which have their own, potentially different, conventions vis-à-vis evaluations of politeness, but when members of different communities of practice interact with each other, they may invoke societal conventions”.

analisar a cortesia de uma forma relativamente contextualizada. Assim, como dissemos acima, os conceitos referentes à polidez linguística e à Face estão intimamente relacionados com a comunidade de prática que estamos analisando.

Cada vez que entramos em um contexto comunicativo, estamos arriscando ferir nossa face. Por isso, Brown e Levinson (1987) postulam estratégias que podem ajudar a salvaguardar a face. Essas estratégias para construção dos enunciados são princípios universais e socioculturais para manter o equilíbrio entre as faces dos falantes. Estas estratégias são necessárias para que possamos chegar à nossa meta, que é dizer o que eu preciso dizer, mas de forma a não ferir a minha face, nem a do meu ouvinte, ou intencionalmente, ferir as faces.

Quando falamos algo, de acordo com a teoria de Grice (1982), convidamos o ouvinte a fazer inferências, pois quando há um elemento a mais no que é comunicado, ele sempre se fará a seguinte pergunta: “por que X me disse isso?”. Logo, as estratégias que utilizamos para dizer algo podem atenuar nossas intenções, amenizando certos conflitos, ou podem aumentar a divergência entre os falantes, causando mal entendidos e até desentendimentos.

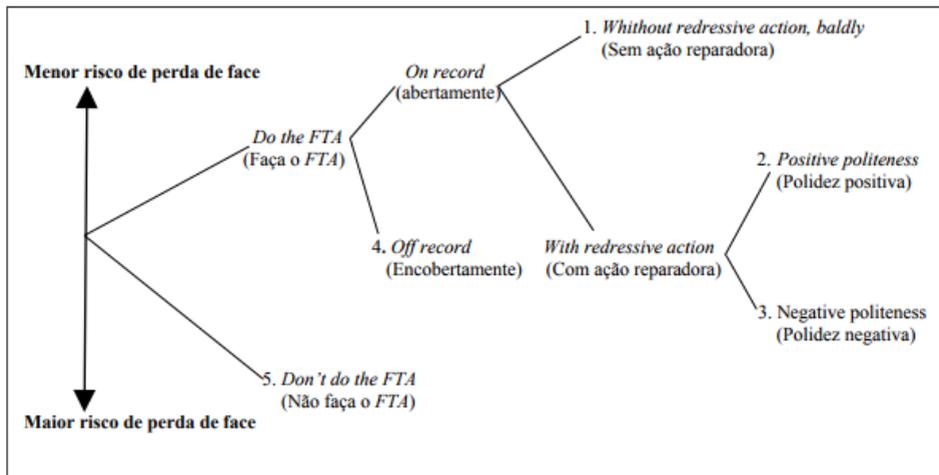
As estratégias elencadas por Brown e Levinson (FTAs – Face Threatening Acts) podem ser *on record*, em que deixamos claro a nossa intenção comunicativa e a fala é direta, podendo ser utilizadas as máximas de Grice (1982), ou *off record*, em que podemos utilizar a indiretividade, sem nos comprometer e podendo cancelar as implicaturas<sup>7</sup> do ouvinte por meio de novas<sup>8</sup> inferências (a implicatura é do ouvinte e ele entendeu errado a questão). A estratégia *on record* ainda traz mais duas opções: o ato sem ação reparadora, que também pode ser direto (máximas de Grice), ou com ação reparadora, que pode ser direcionada para a polidez positiva ou a polidez negativa.

A polidez positiva refere-se, como já dissemos, a querermos ser socialmente aceitos, então pode ser utilizada para diminuir a distância e aproximar-se, enquanto que a polidez negativa refere-se a reconhecer e respeitar as necessidades de liberdade e não imposição (não ser colocado em situações que será necessário tomar uma posição, como um pedido, por exemplo). Esta busca uma linguagem mais elaborada e convencionalizada, com uma possibilidade de ação reparadora. Na figura abaixo encontramos o esquema proposto por Brown e Levinson (1987, 1978).

---

<sup>7</sup>O ponto central da proposta de Grice (1975) era encontrar uma maneira de descrever e explicar os efeitos de sentido que vão além do que é dito. Grice procurou demonstrar que em uma conversação pode existir diferença entre o que se diz e o que se pensa levando em conta o enunciado e a relação existente entre esse enunciado e os elementos situacionais e não verbais introduzindo, então, a noção de **implicatura**.

<sup>8</sup>As inferências decorrem do Princípio de Cooperação e das máximas de Grice (1975) tendo como objetivo mostrar que as construções semânticas podem ser avaliadas sistematicamente, contribuindo significativamente para o complexo significativo de um fragmento discursivo.

**Figura 1** - Estratégias de polidez. (BROWN e LEVINSON, 1987, 1978, p.60)

Por meio desta teoria, percebemos que existem estratégias de polidez que podemos utilizar durante a comunicação, que nos auxiliam a mantermos nossa imagem social e nossas relações. Estas estratégias propostas pelos autores também são dependentes da comunidade de prática que se está estudando, pois, cada comunidade tem sua concepção de ser direto, ser indireto, o que é irônico, o que é polido, etc. Neste sentido, veremos mais adiante como essa teoria pode nos auxiliar em identificar como a cadeia de comando pode interferir em decisões de pilotos de aeronaves militares.

## As Diferentes Faces

Pense em uma vez em que você enfrentou ameaças e permaneceu equilibrado? O que foi que desafiou sua face? Como você conseguiu manter seu equilíbrio? Você pode se lembrar das circunstâncias cercado alguém que foi descrito como “equilibrado”? Como os outros reagiram à pessoa?

Face é um tema de interesse de pesquisadores de diversas áreas, incluindo estudos de comunicação, psicologia social e Pragmática. Nesta seção, vamos nos direcionar na perspectiva Pragmática para abordar as seguintes questões: (1) Em que medida as categorizações de face podem ser vinculadas aos valores de nível individual das pessoas? (2) Como os valores da hierarquia interagem com o contexto e a linguagem afetando as sensibilidades da face?

Na história da humanidade as pessoas sempre tiveram a preocupação com o que os outros pensavam deles. Estudos enfocando essa preocupação sobre o que os outros pensam de nós, muitas vezes vêm sob a rubrica de ‘Face’, nome retirado dos estudos de Goffman (1955, 1967). Esse recurso é usado para enfrentar, por exemplo, no estudo de polidez, estratégias de ganho de conformidade, gerenciamento de impressão, negociação e gestão de conflitos, discurso de tribunal, prática de gestão e comportamento organizacional (HAUGH, 2007). A noção de face

tem assim se estabelecido como um meio de explicar vários fenômenos em uma variedade de campos sociais.

A face também foi definida por Brown e Levinson como “a autoimagem pública que todo membro quer reivindicar para si mesmo, englobando o desejo de liberdade, de não ser coagido e de não sofrer imposição (face negativa) e o desejo de ser valorizado e aprovado (face positiva)” (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 61, *tradução nossa*). A Teoria da Polidez, como visto acima, registra que o grau de polidez expresso em um enunciado varia em função de três fatores: diferenças de status, familiaridade entre os falantes e grau de imposição veiculado por um enunciado. Maior polidez será usada quando dirigir-se a alguém de um status superior ao do orador, uma pessoa não familiarizada com o orador ou quando o pedido impõe uma grande imposição ao destinatário.

Em seu sentido mais básico, a face é interacional, pois pressupõe avaliação por outros do comportamento de indivíduos, bem como de grupos (HAUGH; HINZE, 2003). Sem interação, não podem haver comportamentos para serem avaliados nem indivíduos para fazerem essas avaliações. Consequentemente, a interação se realiza por meio de uma ação conjunta de interlocutores.

Considerando-se as noções de face negativa e de face positiva de Brown e Levinson (1987), a preservação da face de um depende da preservação da face do outro, fazendo com que o interesse de agir cuidadosamente na interação seja de todos, isto é, que os interactantes busquem a cooperação devido à mútua vulnerabilidade da face. Isso é uma premissa universal para os autores, pois, para eles, os indivíduos são iguais no sentido de que todos são ensinados a serem perceptivos, a se expressarem através da face, ter orgulho, honra e dignidade e uma certa dose de equilíbrio. Por meio de suas relações sociais, os indivíduos buscam a aprovação ou o respeito dos outros e, normalmente, desejam alcançar uma posição de aprovação no grupo social ao qual pertencem. Em outras palavras, a questão da face é relevante em todas as relações humanas, pois inclui uma autoimagem socialmente formada que é essencial para a dinâmica das relações de um indivíduo com os outros, independentemente de sua formação cultural ou contexto social.

Quando se fala em ameaças à auto-imagem do indivíduo é preciso levar em consideração dois pontos importantes que refletem a reação e a comunicação do falante: a consciência de sua posição dentro de uma organização e sua associação a grupos/indivíduos.

No caso do acidente do Tu-154, os diálogos registrados na caixa preta da aeronave demonstram ameaça à face que podem ter levado o Comandante do voo a tomar a atitude de fazer o pouso em Smolensk mesmo sem a visibilidade ideal. O fato de ele ter conhecimento da represália, mesmo que velada, sofrida pelo piloto do voo que levava o Presidente Polônês, em 2008, ao não acatar a ordem de mudança de destino, reflete seu comportamento no sentido de imaginar que efeitos trariam para sua carreira, se ele não pousasse no aeroporto de Smolensk.

De acordo com Brown e Levinson (1987), faces positivas e negativas existem universalmente na cultura humana. Um ato de ameaça à face é um ato que danifica inerentemente a face do destinatário ou do falante, agindo em oposição aos desejos e vontades do outro. Os atos de ameaça à face podem ser verbais (usando palavras / linguagem), paraverbais (transmitidos nas

<sup>9</sup> *Do original* Is that what underlies politeness across cultures is the notion of ‘face’, defined as «the public self-image that every member wants to claim for himself».

características da fala, como tom, inflexão, entre outras) ou não-verbais (expressão facial etc.). Com base nos termos da conversa em interações sociais, atos que ameaçam a face às vezes são inevitáveis. No mínimo, deve haver pelo menos um dos atos de ameaça à face associados a um enunciado, mas também é possível ter vários atos trabalhando em um único enunciado.

De acordo com a perspectiva de Goffman, face é uma máscara que muda dependendo do público e da variedade de interação social. As pessoas se esforçam para manter a face que criaram em situações sociais. Elas estão emocionalmente ligadas à face, se sentem bem quando a face é mantida e a perda da face resulta em dor emocional. Portanto, nas interações sociais, os indivíduos cooperam usando estratégias de polidez para manter a face um do outro. Sua definição enfatiza a maneira como indivíduos se adaptam à sociedade e suas instituições - como uma pessoa se vê contribuindo para um dado contexto social.

A face negativa é ameaçada quando um indivíduo não evita ou pretende evitar a obstrução da liberdade de ação de seu interlocutor. Pode causar danos tanto ao falante quanto ao ouvinte e faz com que um dos interlocutores submeta sua vontade ao outro. A liberdade de escolha e ação são impedidas quando a face negativa é ameaçada.

Naquele momento de estresse, ao deparar com situação semelhante ao ocorrido com o voo em 2008, o comandante/piloto do Tup-154 se viu como num espelho, imaginando como seria visto na corporação militar diante de sua conduta. Segundo Smith:

Este é único espelho pelo qual podemos, em alguma medida, com os olhos de outras pessoas, escrutinar a propriedade de nossa própria conduta. Se, nessa visão, isso nos agrada, estamos toleravelmente satisfeitos (...) e tivermos dúvidas sobre isso, muitas vezes estamos, por isso mesmo, mais ansiosos para obter sua aprovação, e (...) estamos totalmente distraídos com os pensamentos de sua censura, que então nos atinge com dupla severidade<sup>10</sup>. (SMITH, 1982, p. 109, tradução nossa)

Ao imaginar como são vistos pelos outros, os indivíduos podem então avaliar seu próprio comportamento; assim, uma autoimagem gerada nas relações com os outros leva reflexivamente os indivíduos a se comportarem de maneira socialmente aprovada, segundo Smith.

A relação do indivíduo com sua própria face e com a face dos outros resulta não apenas dos próprios sentimentos, mas também de regras sociais que variam de grupo para grupo. São essas regras culturais que vão definir a quantidade de sentimento ou valor dado à face em cada grupo e explicam, por exemplo, o antigo hábito japonês de cometer suicídio para salvar a honra.

O comandante do Tupolev comunicou que não tinha condições de pouso, mas o diretor de protocolo, que entrava na cabine de tempos em tempos, disse: “Então temos um problema” (BINIEDA, 2014). Não podemos imaginar outra situação a não ser de pressão ao comandante/piloto para realizar o pouso. Essa obrigação e todo o estresse não deixa dúvida de que a preservação da face foi considerada de modo significativo no seu comportamento.

<sup>10</sup>*Do original* This is the only lookingglass by which we can, in some measure, with the eyes of other people, scrutinize the propriety of our own conduct. If in this view it pleases us, we are tolerably satisfied. We can be more indifferent about the applause, and, in some measure, despise the censure of the world; secure that, however misunderstood or misrepresented, we are the natural and proper objects of approbation. On the contrary, if we are doubtful about it, we are often, upon that very account, more anxious to gain their approbation, and, provided we have not already, as they say, shaken hands with infamy, we are altogether distracted at the thoughts of their censure, which then strikes us with double severity.

Nesse contexto, presume-se que o estado “facial” do comandante dependeria de como ele se representasse, ou se comportasse, de forma que produzisse aceitação ou respeito profissional. Nas forças armadas os indivíduos estão inseridos em relações nas quais existem obrigações definidas pelos papéis por meio dos quais os engajamentos ocorrem.

Isso implica que o estado facial de uma pessoa dependerá não apenas de seu próprio comportamento, mas também do comportamento de outras pessoas com as quais ela está profissionalmente conectada. Isso acarreta um outro lado no qual a face de uma pessoa também é uma consequência do comportamento das pessoas com as quais se relaciona. Nesse caso, as pessoas relacionadas com a face incluíram não apenas os membros da tripulação, mas também as relações com o Presidente Polônês, o Comandante da Força Aérea e os passageiros do voo Tu-154.

A voz do diretor de protocolo no gravador de voz dizendo “Ele vai enlouquecer”, fazendo referência ao Presidente da Polônia, caso a tripulação desviasse para um aeroporto alternativo, remete à clássica declaração de face de Goffman (1972). O “recado” dado pelo diretor de protocolo ao comandante da aeronave retrata a autoimagem do presidente em termos de como ele era visto pelos outros. Além disso, como porta voz do presidente, o diretor de protocolo também tinha a sua face exposta. A face pode ser definida como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma pela posição de liderança que exerça durante um determinado contato.

Dessa perspectiva, o estado facial de uma pessoa deriva apenas de seu próprio comportamento e de como esse comportamento é considerado pelos outros. Mas, como a face é crucial para as relações de uma pessoa com os outros, o indivíduo deve se preocupar não apenas com seu próprio comportamento, mas também com o comportamento de outras pessoas que eles acreditam poder afetar a formação de sua própria face. Este tipo de situação é revelada quando o diretor de protocolo relata a preocupação em fazer cumprir uma ordem dada pelo presidente (“Ele vai enlouquecer”) e que o comandante do voo diz não poder cumprir, ou seja, o próprio estado da face é afetado pelo comportamento de outro indivíduo. O comportamento do diretor de protocolo surgiu de uma preocupação com o estado da face de outra pessoa, no caso o comandante do Tu-154, que por sua vez, teve consequências para o seu próprio estado de face. O resultado de se recusar a pousar no aeroporto de Smolensk, deixou o Diretor de Protocolo preocupado que esse comportamento pudesse levá-lo à perda de prestígio com o presidente.

É importante notar a possibilidade, em qualquer ambiente cultural, de uma pessoa ficar constrangida com o comportamento ou a fala de outra pessoa com a qual está de alguma forma conectada ou associada. Ou seja, parece ser uma experiência amplamente difundida e não culturalmente limitada, que uma pessoa possa perder a face por causa do comportamento e/ou fala de outra. Um ganho de prestígio pode acarretar o ganho de uma face positiva de forma semelhante. As transições de face no evento do Tupolev são várias. A probabilidade da mudança do local do pouso da aeronave levaria o piloto a um momento de fracasso e consequente perda da face. Ele encontrou dificuldade em enfrentar o Presidente Polônês e o Comandante da Força Aérea e ao tentar o pouso, mesmo em situação de risco, se lograsse êxito, sua face encontraria aceitação por todos presentes daquele voo. Não podemos mensurar o que ocorreria se houvesse sucesso no pouso do Tu-154, mas certamente a face de todos seria preservada, o que nos leva a uma reflexão da complexidade sobre a recuperação da face por meio da tentativa de pousar a

aeronave em situação de risco e manter seu bom relacionamento com o Comandante da Força Aérea. A face do piloto seria preservada e as relações de face entre ele, seu Comandante Chefe e o Presidente Polonês apontam para a complexa relação de face e sua causalidade.

O estado da face de um indivíduo compreende não apenas a produção do comportamento dele próprio, mas como esse comportamento é considerado pelos outros. No entanto, como vimos, existe uma outra dimensão em que a face de um indivíduo é uma consequência do comportamento/fala de outras pessoas relacionadas com a face.

O comportamento ou mudança de status de um indivíduo pode levar a uma mudança na face não apenas de outro indivíduo, mas de um grupo, incluindo uma nação. Se o piloto do Tupolev não atendesse à ordem do Presidente Polonês para o pouso no aeroporto de Smolensk, provavelmente, sofreria as mesmas sanções do piloto do voo de 2008 quando o Presidente da Polônia ordenou uma mudança de destino antes da partida e novamente durante o voo.

Nesses casos, a formação de um estado de face, deriva da relação entre um indivíduo e um coletivo, e pode ocorrer em ambas as direções. Quando um indivíduo sente que suas circunstâncias o levarão a ser visto como um representante de um grupo ao qual pertence, então seu comportamento pode impactar na face de outras pessoas que pertencem ao mesmo grupo. Esta experiência é registrada no contexto militar.

Conceitos como orgulho, honra e dignidade são alguns dos implícitos na ideia de natureza humana universal, como explica o autor no trecho que se segue:

Uma natureza humana universal não é uma coisa muito humana. Ao adquiri-la, a pessoa torna-se uma espécie de construto formado, não a partir de propensões psíquicas internas, mas de regras morais que nelas são impressas do exterior<sup>11</sup>. (GOFFMAN, 1967, p.107, *tradução nossa*)

Por um outro prisma, a face pode ser vista não como uma categoria residual dos mecanismos de percepção e aprovação de si por meio das percepções dos outros, sejam elas positivas ou negativas; em vez disso, a própria face se torna um objeto de estratégias autoconscientes. O piloto do Tupolev foi informado que as condições meteorológicas se deterioraram rapidamente em Smolensk causando o desenvolvimento de uma densa névoa. Diante disso, de acordo com as gravações da caixa preta, ele optou por não pousar naquele aeroporto. Essa atitude reflete o conhecimento, treinamento e experiência que o piloto tinha (o piloto capitão Protasiuk teve 3.531 horas de voo, incluindo 2.906 horas no Tu-154). Porém, ao que tudo indica, levou em consideração a fala do Diretor de Protocolo Polonês quando transmitiu a posição/ordem do Presidente Polonês. Quando a face é explicitamente reconhecida como um valor decisivo e o trabalho facial é auto conscientemente praticado como uma atividade exigida, ela se torna uma expressão de conformidade coletiva. O indivíduo deixa de operar por meio de “trocas” em que a autoimagem é formada reflexivamente e, em vez disso, torna-se um objetivo de preocupação para todos os membros de uma comunidade, no caso, todos os passageiros do Tupolev. A preservação, ou não, da face do piloto seria o resultado do evento do Tu-154.

---

<sup>11</sup> *Do original* Universal human nature is not a very human thing. By acquiring it, the person becomes a kind of construct, built not from inner psychic propensities but from moral rules that are impressed upon him from without.

O comportamento da face pode afetar o bem-estar dos indivíduos e os interesses de outras pessoas. Nessas circunstâncias, um grande repertório de meios de coação surge nas relações entre as pessoas relacionadas ao evento. A fala e o comportamento do Diretor de Protocolo Polonês podem ser considerados um meio de coação para o pouso da aeronave e, provavelmente, antes da tomada de decisão, o piloto refletiu sobre os códigos de conduta conscientes e explícitos voltados para a gestão de face, que resultariam em grande significado coletivo – pousar, ou não pousar? Nesse caso, a face se torna um propósito explícito e consciente de interação, em vez de simplesmente um meio velado e implícito de facilitar a interação.

## CulTura e hierarquia

O piloto em comando significa uma pessoa que: (1) tem a autoridade final e a responsabilidade pela operação e pela segurança do voo; (2) foi designada como piloto em comando antes ou durante o voo e (3) é detentora da apropriada habilitação de categoria, classe ou tipo, se aplicável, para a condução do voo.<sup>12</sup> Em outras palavras, o piloto em comando de uma aeronave terá autoridade decisória em Tudo o que com ela se relacionar enquanto estiver em comando. O piloto do Tup-154 era a autoridade máxima do voo, poderia ter seguido as instruções dos controladores de tráfego aéreo e não pousar no aeroporto de Smolensk.

Porém, os militares são uma organização funcionalmente definida. Pessoas, unidades e equipamentos são todos definidos pelo que eles podem fazer. Cada trabalho apoia a missão ou não existe. Os militares são julgados por sua capacidade de fazer seu trabalho de apoio à missão, e não fazer isso pode resultar em ação disciplinar ou, se flagrante, afastamento ou até mesmo exoneração.

A compreensão culTural é a base para compreender as diferentes dimensões da culTura. As comunidades de prática variam de acordo com elementos-chave como relações interpessoais, conceitos de tempo, atiTudes, tolerância e autoridade, valores, crenças, comportamentos e normas. Na culTura militar a compreensão da siTuação, a aplicação da análise e julgamento para as informações relevantes, a fim de determinar as relações entre o operacional e a missão para facilitar a tomada de decisão, sustentam operações eficazes e unificadas.

Em um contexto militar, a cadeia de comando é a linha de autoridade e responsabilidade ao longo da qual as ordens são transmitidas dentro de uma unidade militar e entre diferentes unidades. Em termos mais simples, a cadeia de comando é a sucessão de líderes por meio da qual o comando é exercido e executado.

As ordens são transmitidas ao longo da cadeia de comando, de um superior responsável para subordinado de escalão inferior, que executa a ordem pessoalmente ou a transmite pela cadeia conforme apropriado, até que seja recebida por aqueles que são esperados para executá-lo. “O comando é exercido em virtude do cargo e da atribuição especial de membros das Forças Armadas titulares de posto militar que sejam elegíveis para exercer o comando”.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. RBAC 01: regulamentos brasileiros de aviação civil. Definições, regras de redação e unidades de medida. Brasília, 2008. (Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil)

<sup>13</sup> Regulamento do Exército 2020 – Ministério da Defesa – Exército Brasileiro

De acordo com o Ministério da Defesa do Brasil - Regulamento do Exército (2020), dependendo da situação ou do procedimento padrão da organização militar, o membro de baixo escalão, sendo ordenado, pode escolher cumprir a ordem de qualquer maneira ou aconselhar que ela deve ser esclarecida com sua própria cadeia de primeiro comando. A recusa em cumprir uma ordem é quase sempre considerada insubordinação; a única exceção geralmente permitida é se o pedido em si for ilegal (ou seja, a pessoa que executa o pedido estaria cometendo um ato ilegal).

O Comandante-Chefe da Força Aérea Polonesa, que estava na cabine de comando alguns minutos antes e durante a queda do Tup-154, proferiu aos gritos, de acordo com o gravador de voz, a frase “Ele vai enlouquecer”, uma possível referência ao presidente da Polônia, caso a tripulação tivesse escolhido não pousar em Smolensk.

Não há registro de uma ordem verbalizada dada pelo Comandante-Chefe da Força Aérea Polonesa para que o piloto pousasse no aeroporto de Smolensk, mas a situação relevante nesse acidente é a influência do “*Power Distance*”. Há situações em que a influência da comunidade de prática (no caso sociedade militar) pode ser uma barreira para a comunicação e tomada de decisões.

Como vimos acima, Brown e Levinson (1987) expressam o grau de polidez em um enunciado função de três fatores: diferenças de status, familiaridade entre os falantes e grau de imposição veiculado por um enunciado. Esses três fatores podem ser descritos na ocorrência da fala do Comandante-Chefe da Força Aérea Polonesa.

Brown (1965) associa a distância social a uma “norma de solidariedade”, que pode entrar em conflito com as “normas de status” que também regem a forma de tratamento. Tanto a distância social quanto o status são identificados como influências nas formas de tratamento usadas em ambientes militares. O autor usa os termos ‘vertical’ e ‘horizontal’ em relação às dimensões: “Se o status é a vertical da relação social, a solidariedade é a horizontal.”<sup>14</sup> (BROWN, 1965, p. 57, *tradução nossa*) Assim, podemos inferir que os relacionamentos militares podem acarretar superioridade/subordinação (alto / baixo) e distância/proximidade (longe / perto).

Para Brown & Gilman:

Pode-se dizer que uma pessoa tem poder sobre outra na medida em que é capaz de controlar o comportamento da outra. O poder é uma relação entre pelo menos duas pessoas e não é recíproca no sentido de que ambas não podem ter poder na mesma área de comportamento. Existem muitas bases de poder - força física, riqueza, idade, sexo, papel institucionalizado na igreja, o Estado, o exército ou dentro da família<sup>15</sup>. (BROWN; GILMAN, 1972, p. 255, *tradução nossa*)

O status ou posição social de uma pessoa pode ser interpretado tanto em uma hierarquia social estável como, por exemplo, em uma organização empresarial, no exército, quanto em relação a outro membro com quem o indivíduo está interagindo no momento. Assim, o status

<sup>14</sup> *Do original* If status is the vertical of social relationship, solidarity is the horizontal.

<sup>15</sup> *Do original* One person may be said to have power over another in the degree that he is able to control the behavior of the other. Power is a relationship between at least two persons, and it is nonreciprocal in the sense that both cannot have power in the same area of behavior. There are many bases of power - physical strength, wealth, age, sex, institutionalized role in the church, the state, the army or within the family.

relativo de uma pessoa é alto em uma conversa com um subordinado e baixo em uma conversa com um superior, mas o status social é o mesmo em ambas as conversas.

O comandante do Tup-154 pesou implicitamente fatores pessoais e sociais para estimar seu próprio status e o dos outros por conta da hierarquia. A cadeia de comando da Força Aérea Polonesa e os graus de subordinação foram determinantes e mais importantes do que sua autoridade de piloto em comando, ou seja, o comportamento de outra pessoa estava no controle da sua tomada de decisão. A presença do Comandante-Chefe da Força Aérea Polonesa na cabine e o Presidente Polonês como passageiro “pressionando” para que o piloto pousasse a aeronave pressupõe um “direito legítimo” de exercer influência.

Deve-se notar que as manipulações de poder do alto escalão presente no voo sobrepujaram um tipo de poder muito específico, a saber, o poder legítimo que, no caso, era do piloto, ou seja, do comandante da aeronave. O piloto poderia exercer seu poder sobre todos que estavam naquele voo, pois tinha o controle/domínio, status ou ambos. O poder de controle refere-se ao grau em que uma pessoa pode controlar o comportamento de outra e pode ter várias bases. Uma delas é a legitimidade social: a autoridade socialmente aceita ou o direito legítimo de exercer influência. O poder legítimo pode ter como base o status social ou posição social que pode conferir a uma pessoa poder de controle, mas pode não ser reconhecido como relevante ou aplicável. No caso do Tup-154, embora o piloto não fosse reconhecido como a pessoa detentora do poder de controle, tinha o direito legítimo, como piloto em comando, de exercer influência sobre a tripulação e sobre os passageiros, embora não tivesse realmente um status ou posição social mais elevada.

Hierarquias de status social são onipresentes nas culturas e trazem uma variedade de consequências comportamentais. O domínio e o status podem ter a capacidade de influenciar o convívio dentro de uma sociedade, pois decorrem a partir do desejo humano de conquistar respeito dentro do meio social e da necessidade de autoafirmação individual. Ao mesmo tempo, o prestígio social, muitas vezes, determina se um indivíduo ou organização pode alcançar um objetivo, com sucesso, fazendo com que os esforços para adquirir ou manter um alto nível de prestígio social (face) seja determinado por seu trabalho.

## Considerações finais

Na visão da Pragmática, em sua função informacional e interacional da linguagem, as teorias de Goffman (1967) e Brown e Levinson (1987) possibilitaram uma reflexão para verificar em que medida as categorizações de face podem ser vinculadas aos valores de nível individual das pessoas e como os valores da hierarquia interagem com o contexto e a linguagem afetando as sensibilidades da face.

Com o objeto de análise para essa pesquisa, ou seja, a transcrição de algumas falas encontradas no gravador de voz da caixa-preta do voo Tu-154, verificou-se que entre os tipos de problemas mais incômodos que surgem na negociação da face estão as questões relacionadas à perda de status na hierarquia. A proteção contra a perda de status tornou-se uma questão tão central para os envolvidos que superou a importância da questão mais sensível em jogo - a vida humana - gerando o conflito que pode ter ocasionado a queda da aeronave.

De acordo com a perspectiva de Goffman, face é uma máscara que muda dependendo do público e da variedade de interação social. As pessoas estão emocionalmente ligadas à face e se esforçam para mantê-la em situações sociais para se sentirem bem. Nas interações sociais, além da troca de informações, os enunciados também revelam o modo como construímos nossa relação com o nosso interlocutor. A perda da face resulta em dor emocional e, nos registros do gravador de voz a linguagem enquanto interação, como ação conjunta entre interlocutores, não levou em consideração apenas os enunciados verbais, as palavras e sentenças elaboradas na troca verbal, mas também a própria relação entre eles, o que fazem juntos e como fazem para produzir sentidos sobre o que dizem, o que fazem, o que veem.

Nas interações entre os indivíduos do *cockpit* do voo Tup-154, considerando os valores de nível individual, a ameaça ocorreu como estratégia, ou recurso interacional nas falas do Diretor do Cerimonial e do Comandante-Chefe da Força Aérea, como tentativa de contornar a situação para reparar investidas à face (por parte do Presidente Polonês) e reivindicar valores sociais positivos.

Destaca-se, ainda, o fato de que a própria face pode se tornar um objeto de consideração autoconsciente. Goffman (1955) descreve que o trabalho da face deve ser consistente com as ações realizadas pelo indivíduo e que o leve a se envolver em uma variedade de ações para ajudá-lo na manutenção da face. O piloto do Tupolev tomou a atitude de pousar em Smolensk para neutralizar as ameaças face a face, uma vez que atos de ameaça à face desgastam a face que tentamos sustentar. Querendo se manter como integrante irrepreensível da sociedade militar, ele se usou de estratégia para a proteção da face com o objetivo de sustentar a face da confiabilidade. Dessa forma, o piloto/comandante da aeronave colocou seu trabalho facial na tentativa de manter sua própria face e, ao mesmo tempo, ajudar na manutenção das faces do Comandante Chefe da Força Aérea e o Diretor de Protocolo.

Para estudos futuros, seria interessante uma investigação sobre a autoconsciência na preservação da face para verificar como as emoções podem afetar positivamente ou negativamente o desempenho no contexto profissional. A análise do espaço interacional no qual os indivíduos se movimentam poderão revelar como o intuito destes em acessar mais facilmente os padrões de correção regulamentam a preservação da face e, conseqüentemente, a vida em sociedade.

## Referências

AUSTIN, J. L. **Quando dizer é fazer**. Trad.: Danilo Marcondes de Souza Filho. Porto Alegre: Arttext, 1962/1990.

BINIEDA, M., S. **Crash of the polish air force one**. Smolensk, Russia, april 10, 2010. 2014. Disponível em: <https://www.smolenskcrashnews.com/Polish-Air-Crash-Air-Navigation.html>. Acesso em: 01 out. 2021.

BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness: some universals in language use**. New York: Cambridge, 1987 [1978].

BROWN, R. **Social Psychology**. First edition. London: Collier-Macmillan, 1965.

BROWN, R; GILMAN, A. **Pronouns of power and solidarity**. In: T. A. Sebeok (Eds.), *Style in Language*. Cambridge, Mass.: MIT Press. Reprinted in Pier Gigliogli (Ed), 1972, p. 253-276.

Crash of the polish air force one Smolensk, Russia, april 10, 2010. <https://www.smolenskrashnews.com/Polish-Air-Crash-Air-Navigation.html>

DIAS, L. S. **Estratégias de polidez linguística na formulação de pedidos e ordens contextualizados**: um estudo contrastivo entre o português curitibano e o espanhol montevideano. 2010. Tese (Doutorado em Letras) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, 2010.

GOFFMAN, E. **On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction**. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*.1955.

\_\_\_\_\_. **Interaction ritual**: Essays in face-to-face behavior. Chicago, IL: Aldine Publishing Company.1967.

\_\_\_\_\_. **On face-work**: An analysis of ritual elements in social interaction. In.: *Interaction RiTual: Essays on Face-to-Face Behavior*, ed. London: The Penguin Press.1972.

GRICE, H. P. **Lógica e Conversação**. In: DASCAL, Marcelo. (Org.). *Fundamentos metodológicos da linguística*. Vol. V. Tradução de João Wanderley Geraldi. Campinas: edição do autor, 1982.

HILGERT, J. G. **Polidez e preservação de face na fala de universitários**. In: PRETI, D. (org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanistas, 2008.

HAUGH, M. **The discursive challenge to politeness theory**: an interactional alternative. *Journal of Politeness Research*. 2007.

\_\_\_\_\_; HINZE, C. **A metalinguistic approach to deconstructing the concepts of ‘face’ and ‘politeness’ in Chinese, English and Japanese**. *Journal of Pragmatics* 35. 2003.

LAKOFF, R. **The Logic of Politeness, or, Minding your P’s and Q’s**. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, p. 292-305, 1973[1977].

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

KÁDÁR, D. Z.; HAUGH, M. **Understanding Politeness**. New York: Cambridge, 2013.

SMITH, A. **The theory of moral sentiments**. Eds. D. D. Raphael e A. L. Macfie. Indianapolis: Liberty Fund, 1982.