

ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ NA COMUNICAÇÃO AÉREA

POLITENESS STRATEGIES IN AERIAL COMMUNICATION

Marina Xavier Ferreira*

UEPG

Ivete Morosov**

PUC-PR

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, mas especificamente à polidez no que se refere ao comportamento linguístico que gerencia relacionamentos em nossa sociedade, com base nos registros dos diálogos retirados da caixa preta do Tu-154. A pesquisa utiliza como fundamento a Teoria da Polidez valendo-se dos estudos de Brown e Levinson (1987), do conceito de face de Goffman (1967), das concepções de poder e distância de Spencer-Oatey (2005) 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 levaram ao 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: Linguagem. Pragmática. Comunidade de Prática. Teoria da Polidez.

ABSTRACT: Pragmatic studies are interested in demonstrating the concrete use of language in its varied contexts and the effect it has on our listeners on what we say. This work presents an approach related to pragmatics, but specifically to politeness with regard to the linguistic behavior that manages relationships in our society, based on the dialogue records taken from the Tu-154's black box. The research uses as a foundation the Theory of Politeness, drawing on studies by Brown and Levinson (1987), Goffman's concept of face (1967), Spencer-Oatey's conceptions of power and distance (2005) to demonstrate that the act speech carries a threat to the public image of those included in the chain of command that can interfere with the decisions of military aircraft pilots, that is, both speaker and listener are prone to be linguistically injured. With the analysis,

* Doutora em Letras pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) Área de Estudos Linguísticos. E-mail: marina.xavieruepg@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1165-183X>

** Doutoranda em Estudos Linguísticos pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Área de Estudos Linguísticos. E-mail: imorosov@uol.com.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2082813024483012>

it was possible to identify a succession of events for the preservation of the face that led to the accident of the aircraft. Thus, it is possible to conclude that in hierarchical relationships, among the most uncomfortable types of problems that arise in face negotiation, are issues related to the loss of status.

KEYWORDS: Language. Pragmatics. Community of Practice. Politeness Theory.

Introdução

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.

Não é que o piloto falhe ao realizar uma manobra crítica que se mostre necessária. Os tipos de equívocos que causam acidentes aéreos são, quase sempre, erros de trabalho de equipe, de comunicação e em alguns casos a 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, 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, não somente no Brasil, mas em todos os países, 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 sabe exatamente para quem deve se reportar¹. 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,

¹ As imagens dos anexos 1 e 2 demonstram que existe uma hierarquia no comando da Força Aérea Polonesa como também nas Forças Armadas do Brasil. A hierarquia militar é a base da organização das Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica) que compõe a cadeia de comando a ser seguida por todos os integrantes das Forças em sua estrutura organizacional. A **hierarquia** e disciplina militares são princípios constitucionais que constituem a base das organizações militares, condensando valores como o respeito à dignidade da pessoa humana, o patriotismo, o civismo, o profissionalismo, a lealdade, a constância, a verdade, a honra, a honestidade e a coragem.

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, para responder a questões referentes às variáveis de poder ou seja, que carga linguística o ato de fala carrega para conter uma ameaça à imagem pública dos incluídos na cadeia de comando que pode, especificamente nesse estudo, interferir nas decisões de pilotos de aeronaves militares?

Para isso, abordaremos o acidente aéreo ocorrido com o Tu-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 Tu-154, depois aborda a teoria da polidez de Brown e Levinson (1987), a noção de face de Goffman, (1967) e a expectativa de comportamento na perspectiva de Spencer-Oatey (2005); faz uma aplicação teórico-prática destas teorias nos diálogos extraídos do gravador da caixa preta da aeronave² e, por fim, as considerações finais na apresentação dos resultados encontrados.

O acidente do TUPOLEV – Tu-154

O desastre aéreo de Smolensk³ ocorreu em 10 de abril de 2010, quando uma aeronave Tupolev (Tu-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 Tu-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.

Em 1 de junho de 2010, o Ministério do Interior da Polônia publicou uma transcrição do gravador de voz da cabine do Tu-154 acidentado. A transcrição confirmou relatos anteriores de que a aeronave havia tentado pousar em mau tempo contra o conselho do controle de

² Os diálogos da caixa preta do Tu-154 foram extraídos do site <https://tailstrike.com/database/22-august-2006-pulkovo-612/>. Como se trata do idioma polonês, a professora Elena Godoy acompanhou a tradução do polonês para o Inglês e posteriormente para o português.

³ A informações e narrativa que se seguem foram extraídas do documento *Crash of Polish Air Force One, 2014 Status Report* escrito por Maria Szonert Binienda, coordenadora do projeto no Grupo de Direito Internacional Público e Política para o caso *Janowiec e Outros vs. Rússia* perante o Tribunal Europeu de Direitos Humanos. Desde 2010, ela está ativamente envolvida na luta por uma investigação justa e transparente do acidente do Força Aérea Um da Polônia em Smolensk, Rússia, em 10 de abril de 2010.

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” (SZONERT 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 se fez presente na cabine para a fase de aproximação final do voo, incluindo o próprio acidente. De acordo com Szonert 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 tivesse escolhido desviar.

Apurou-se, ainda, que a situação na cabine era de muito estresse e à medida que o tempo piorava, a tripulação tornou-se cada vez mais consciente da extrema dificuldade que encontraria para pousar em Smolensk.

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 Tu-154

A tomada de decisão do comandante e do primeiro oficial do Tu-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. 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 por MAK (The Interstate Aviation Committee; em russo: Межгосударственный авиационный комитет, MAK) - um órgão que supervisiona o uso e gestão da aviação civil na Comunidade dos Estados Independentes (CIS), foi declarado insubordinado e não foi mais designado para voar com o presidente.

A tripulação do Tu-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 que de tempos em tempos o diretor de 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 Tu-154 causado pela

ausência deste último no treinamento de condição 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 o pilotos para pousarem “de qualquer maneira”.

Os estudos da polidez

O discurso de um indivíduo se constitui de acordo com o de seu interlocutor e a linguagem é o elemento que vai mediar o evento interacional. Dessa forma, algumas questões se tornam relevantes para nosso estudo sobre a Polidez que tem como objetivo verificar de que maneira as interações podem interferir nas decisões de pilotos de aeronaves militares. Assim, e considerando a hierarquia na cadeia de comando militar, é preciso observar quem são os interlocutores, quais são as suas intenções na interação e que estratégias são utilizadas para se fazer compreender de modo a levar o interlocutor a cooperar no processo.

Para essa análise, trazemos a Teoria da Polidez, que busca compreender os efeitos existentes dentro das relações interpessoais, assim como as considerações de Spencer-Oatey (2005) que afirma que os enunciados não são polidos de maneira prévia ou imanente, mas são, na verdade, percebidos pelos interlocutores presentes na interação como (im)polidos.

Cabe ressaltar, que os envolvidos na interação, ainda que de forma intuitiva, se valem das chamadas regras interacionais, que são aquelas baseadas em conhecimentos práticos sobre os aspectos gerais de um dado evento e sobre como agir em outros eventos de semelhante natureza. É importante registrar que as relações entre os atores do diálogo não resultam unicamente de seus próprios sentimentos e motivações pessoais, mas são também determinadas pelas regras sociais que variam de grupo para grupo.

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, 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 polidez₁ e a polidez₂. A polidez₁ refere-se ao comportamento polido, as regras e normas sociais que devemos ter em nossa sociedade. A polidez₂ 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 polidez₂ e trabalha com conceitos de ordem linguística.

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 de ser aprovada em certos aspectos⁴. (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 58, *tradução nossa*)

Os mesmos 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. Outro ponto determinante para a face é 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”.

Spencer-Oatey (2008a, p. 3) aponta que cada grupo e categoria das quais as pessoas fazem parte (como grupos de geração, profissão, sexo, nacionalidade, entre outros), poderia ser visto como um grupo cultural diferente e considera o seguinte conceito de cultura:

Cultura é um conjunto indefinido de concepções e valores, orientações para a vida, crenças, procedimentos e convenções comportamentais que são compartilhadas por um grupo de pessoas e que influenciam (mas não determinam) o comportamento de cada membro e sua interpretação do significado do comportamento de outras pessoas. (SPENCER-OATEY, 2008a, p. 3, *tradução nossa*)

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

⁴No 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.

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 societárias⁵. (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 analisá-la 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 salvar 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 a 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.

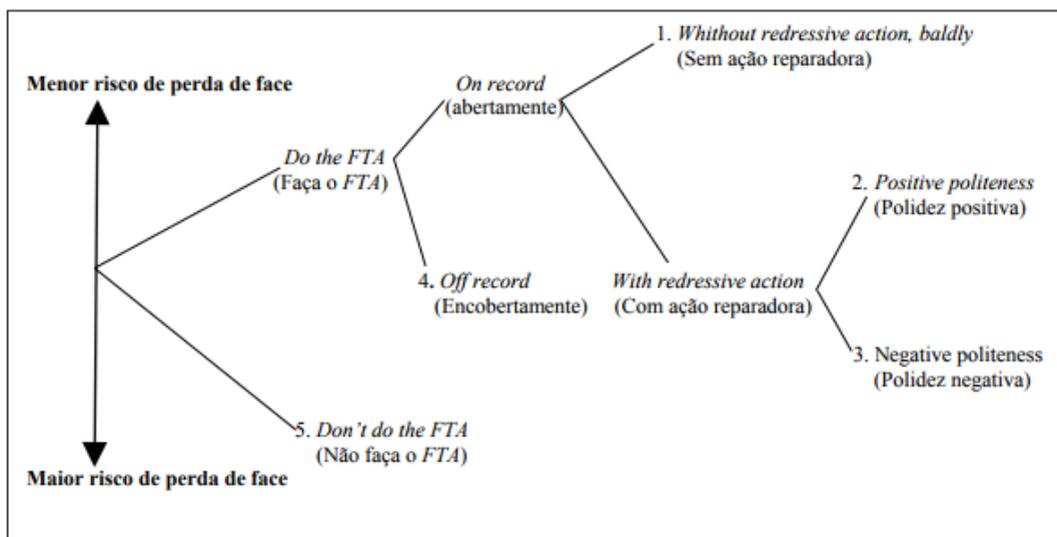
As estratégias elencadas por Brown e Levinson (FTAs – Face Threatening Act) podem ser *on record*, em que deixamos claro a nossa intenção comunicativa e a fala é direta, podendo ser utilizadas as máximas de Grice (1982), ou *off record*, em que podemos utilizar a indiretividade, sem nos comprometer e podendo cancelar as implicaturas do ouvinte por meio de novas 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

⁵No 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.

uma linguagem mais elaborada e convencionalizada, com uma possibilidade de ação reparadora. Na figura abaixo encontramos o esquema proposto por Brown e Levinson, adaptado por Dias.

FIGURA 1: Estratégias de polidez. (DIAS, 2010, p.41)



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? Os estudos de Brown e Levinson (1987), Goffman (1967) Culpeper (2011), Watts (2005), Spencer-Oatey (2005) indicam que o *poder* e a *distância* afetam a produção e a interpretação da linguagem, pois

o princípio da pragmática defende que não é possível realizar um enunciado baseado somente na informação linguística, uma vez que existe todo um conjunto de informações extralinguísticas, não linguísticas e contextuais que interferem na produção e interpretação de cada enunciado.

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 pode haver comportamentos para serem avaliados nem indivíduos para fazer 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 interlocutores busquem a cooperação devido à mútua vulnerabilidade da face. Isso é uma premissa universal, pois 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. Não apenas a face é assim experimentada em todas as sociedades humanas, mas dentro de qualquer uma delas opera de forma muito ampla. Em outras palavras, a questão da face é relevante em todas 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 nacional.

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.

⁶No 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».

Para Brown e Levinson (1987), durante o diálogo, existem atos de linguagem ameaçadores da face (chamados, em inglês, de “face-threatening acts ou FTAs”) e, a partir disso, buscam identificar estratégias de polidez que assegurem a manutenção da face dos interlocutores quando realizam um FTA, a saber:

a) Bald-on record: realize o FTA explicitamente e sem ação reparadora. É uma estratégia que não fornece esforço algum para reduzir o impacto do FTA, ou seja, não há esforço para minimizar a ameaça à face do indivíduo com quem se fala (o ouvinte). Geralmente, essa estratégia é utilizada entre pessoas que se conhecem bem, como amigos próximos e familiares.

b) Polidez positiva: realize o FTA explicitamente, com ação reparadora (cortesia positiva); procura-se minimizar a ameaça à face positiva do ouvinte. Existe o reconhecimento de que o interlocutor possui um desejo a ser respeitado.

c) Polidez negativa: realize o FTA explicitamente, com ação reparadora (cortesia negativa); parte do pressuposto que o falante, apesar de reconhecer o desejo do ouvinte, de alguma forma, estará se impondo a ele. É evidente que a situação de embaraço e o desconforto será maior do que ocorre nas estratégias anteriores, pois se trata de um recurso que impõe o desejo do falante em permanecer autônomo.

d) Off-record (estratégias indiretas): realize o FTA implicitamente, de forma encoberta. O falante procura distanciar o efeito de imposição, utilizando, para tanto, uma linguagem indireta que contribui para afastar a pressão sobre ele.

e) Não realizar o FTA. Com efeito, a polidez garante a preservação das faces, tanto de falante quanto de ouvinte, quer seja realizada por meio de estratégias de polidez positiva, quer seja por meio de estratégias de polidez negativa.

Na abordagem de Brown e Levinson (1987), a escolha de qual estratégia empregar é condicionada por variáveis sociológicas. Essas variáveis são de três tipos: 1) distância social de falante e ouvinte (relação simétrica/horizontal); 2) poder relativo de falante e ouvinte (relação assimétrica/vertical); 3) ranking de imposições do FTA numa cultura particular.

Tratando da noção de poder, Brown e Levinson (1987) a definem nestes termos:

P [poder] é uma dimensão social assimétrica de poder relativo, aproximadamente no sentido de Weber. Isto é, P (O,F) [o poder do ouvinte e do falante] é o grau com que O [ouvinte] pode impor seus próprios planos e sua própria autoavaliação (face) à custa dos planos e da autoavaliação de F [falante] (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 77, *tradução nossa*).

Para os autores, a noção de poder é importante, uma vez que essa variável tem impacto na escolha das estratégias linguísticas referentes à polidez positiva (mitigação da agressão à autoimagem) e à polidez negativa (mitigação da invasão ao território ou de sua exposição).

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 dele 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.

Os estudos de Spencer-Oatey (2005), defendem que os enunciados não são inerentemente polidos ou impolidos, mas são, na verdade, percebidos pelos participantes como polidos ou não. Assim, torna-se de fundamental importância buscar interpretar as bases das percepções dessas estratégias, que se traduzem por expectativas de comportamento, de forma dinâmica e não diretamente vinculada ao código linguístico. Também importante para a compreensão dos fenômenos da polidez é o conceito de partilhamento de conhecimento, que pode ser compreendido como o julgamento que é feito pelos interlocutores sobre os conhecimentos que estão sendo partilhados ou não em determinada situação social.

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 a face podem ser verbais (usando palavras / linguagem), paraverbais (transmitidos nas 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 (1972), 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 se deparar com situação semelhante ao ocorrido com o voo em 2008, o comandante/piloto do Tu-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 ... se 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 severidade⁷. (SMITH, 1982, p. 109, *tradução nossa*)

⁷No 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.

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” (SZONERT 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.

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.

Spencer-Oatey (2005) defende que as expectativas de comportamento estão ligadas aos princípios da equidade e do envolvimento. O princípio da equidade se constitui da crença fundamental dos interlocutores de que eles devem ter a consideração pessoal dos outros e devem ser tratados de forma justa.

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 Polonês, o Comandante da Força Aérea e os passageiros do voo Tu-154.

As noções de poder e distância são amplamente observadas em linguística, e muitas pesquisas em sociolinguística e pragmática examinaram seus efeitos na produção e interpretação da linguagem. Vários estudos clássicos ajudaram a estabelecer a potência e a distância como variáveis-chave e Brown e Levinson (1987 [1978]), em seu influente modelo de análise de polidez, sustentam que os interlocutores consideram o poder e a distância de seu relacionamento ao escolher entre diferentes opções para transmitir um determinado ato de fala. Além disso, um grande número de estudos empíricos subsequentes forneceu evidências adicionais para uma associação entre a linguagem e as variáveis poder e distância.

O enunciado do Comandante Chefe da Força Aérea Polonesa 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.

Em suas pesquisas, Brown & Levinson (1987) argumentam que o trabalho de face é o conjunto de estratégias para garantir que a face seja protegida e, além disso, identificam as dimensões fundamentais de poder e distância na negociação de face detalhando estratégias verbais específicas para obter face positiva e negativa.

Dessa perspectiva, o estado da face 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 Comandante Chefe da Força Aérea Polonesa 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 leva-lo à perda de prestígio com o presidente.

Os pedidos/solicitações, como um componente da comunicação, são uma questão central na polidez. Eles são referidos como atos pré-evento, uma vez que resultam em uma ação no evento. As solicitações também são classificadas como atos ameaçadores à face (FTAs) (Yule, 1996). Além disso, eles são classificados em dois grandes grupos: solicitações diretas e indiretas (Searle, 1979). Os pedidos diretos são os atos que não requerem qualquer inferência por parte do ouvinte; eles podem ser compreendidos claramente, de modo que são, segundo Austin (1962, p.99), ‘atos locucionários’. Por outro lado, os pedidos indiretos são ‘atos ilocucionários’, pois exigem a participação do ouvinte, precisa da inferência para entender o significado pretendido pelo falante (idem). Uma vez que os interlocutores compartilham origens culturais e sociais, tais atos ilocutórios são facilmente interpretados, caso contrário, a comunicação será difícil e pode levar a mal-entendidos entre os interlocutores.

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 uma situação 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 Polônês apontam para a complexa relação de face e sua causalidade.

Para manter o encontro social, Goffman (2011 [1967]:40) denomina “ordem ritual” o controle social informal e tacitamente sustentado, convenções e procedimentos do “como agir” em interação que entram em jogo orientando e organizando o fluxo de mensagens. O estado da face de um indivíduo compreende, então, 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.

Assim, seu 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 Polônês 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.

A sutileza da fala do diretor de protocolo é uma estratégia que Brown e Levinson (1987) chamam *off-record*, ou seja, utiliza a linguagem indireta e retira o falante do potencial da posição. Nesse caso, o ouvinte deve fazer uma inferência para recuperar o que se pretende. A polidez *off-record* é uma estratégia de polidez que se baseia na implicação. Essa estratégia é muito indireta e envolve a quebra de normas de conversação para implicar um determinado curso de ação recomendado.

O locutor não age como se estivesse oficialmente comunicando algo, e o interlocutor como se não tivesse oficialmente recebido a informação. Considerando essa interação está no âmbito do não-dito, trata-se de uma comunicação de um conteúdo que pode ser negado. Por outro lado, ao mesmo tempo ocorre a obediência às regras básicas do comportamento interacional, porque tal maneira de comunicar parece consciente da iminência da perda de face, sem que tal consciência se torne o próprio incidente.

No caso em pauta, 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.

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 exterior⁸. (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

⁸No original: Universal human nature is not a very human thing. By acquiring it, the person becomes a kind of construct, built up not from inner psychic propensities but from moral rules that are impressed upon him from without.

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 autoconscientemente 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.

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.⁹ 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.

⁹ 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)

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”.¹⁰

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 Tu-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.

De acordo com Brown & Levinson (1987) poder social e distância social são consideradas as principais variáveis sociolinguísticas que influenciam na interação entre os falantes. Os linguistas, notavelmente, reconheceram a eminente importância de alcançar a competência pragmática, particularmente a competência sociopragmática, que é a preocupação do status e identidade dos interlocutores durante a conversa. Portanto, qualquer possível violação dessas normas sociopragmáticas provavelmente levaria a práticas pragmáticas de mal-entendidos no fluxo da conversa.

Brown e Levinson (1987) afirmam que a percepção das pessoas sobre poder e distância é culturalmente específica. Além disso, Spencer-Oatey (2012) acrescenta que os pesquisadores pragmáticos devem incluir a avaliação e verificação de percepção para as variáveis sociais (poder social e distância social), uma vez que diferentes grupos socioculturais têm normas e percepções diferentes sobre essas variáveis. De acordo com Brown & Levinson (1987), o papel do poder social na comunicação envolve a capacidade dos interlocutores de reconhecer a posição social de cada um. Portanto, reconhecer adequadamente o poder social do interlocutor é crucial para que o locutor seja capaz de produzir os mais apropriados e adequados enunciados enquanto interage com outras pessoas que têm diferentes origens culturais.

¹⁰ Regulamento do Exército 2020 – Ministério da Defesa – Exército Brasileiro

Além disso, os autores fazem uma distinção entre distância social, poder e imposição: distância social refere-se a quão próximos estão os interlocutores (por exemplo, distantes, semi-próximos ou próximos); o poder refere-se à relação de poder entre a pessoa que faz o pedido e a pessoa que recebe o pedido; a imposição refere-se ao pedido.

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 à 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.”¹¹ (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 família¹². (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 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 Tu-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

¹¹ No original: If status is the vertical of social relationship, solidarity is the horizontal.

¹² No 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.

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 traz uma variedade de conseqüências 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 Pragmática, em sua função informacional e interacional da linguagem, as teorias de Goffman (1967), Brown e Levinson (1987) e Spencer-Oatey (2005) 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 das 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 levou à 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.

Para Spencer-Oatey (2005) o poder e a distância interferem na produção e na interpretação da linguagem. A autora considera que em todo processo de interação entre os locutores é preciso levar em conta uma série de padrões (incluindo valores, atitudes, crenças, normas

comportamentais, esquemas, conceituação de papéis) que são comuns (ou seja, geralmente partilhados) entre os membros de um grupo social.

Nas interações entre os indivíduos do *cockpit* do voo Tu-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 sustentá-la de forma a dar 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: Arttexto, 1962/1990.

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

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.

CULPEPER, J. **Impoliteness: using language to cause offense**. Cambridge: Cambridge University Press, 2011.

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. Disponível em: http://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/24943/TESE_EST.PDF?sequence=1. Acesso em: 17 nov. 2017.

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.

_____. Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face, tradução de Fábio Rodrigues da Silva, Petrópolis, Vozes.

_____. **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.

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.

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.

SPENCER-OATEY, Helen. **(Im)Politeness, Face and Perceptions of Rapport: Unpacking their Bases and Interrelationships.** *Journal of Politeness Research*, v. 1, n. 1, p. 95-119, jul. 2005.

_____. Introduction. In: SPENCER-OATEY, Helen (Org.). **Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory**. 2. ed. Londres: Continuum, 2008a

SZONERT BINIEDA, M. **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.

WATTS, R. J. Linguistic politeness research: Quo vadis? In: WATTS, R. J.; SACHIKO, I.; EHLICH, K. (Org.) **Politeness in Language:** studies in its History, Theory and Practice. Berlin: Mouton de Gruyter, 2005. p. 11-47.

YULE, G. **Pragmatics.** Oxford: Oxford University Press. 1996.

ANEXO 1

Air Force

Commissioned Ranks

NATO code	OF-10	OF-9	OF-8	OF-7	OF-6	OF-5	OF-4	OF-3	OF-2	OF-1	
	Marshal of Poland										
	<i>Marszałek Polski</i>	<i>General</i>	<i>General broni</i>	<i>General dywizji</i>	<i>General brygady</i>	<i>Podpułkownik</i>	<i>Podpułkownik</i>	<i>Major</i>	<i>Kapitan</i>	<i>Porucznik</i>	<i>Podporucznik</i>
Abbreviation	<i>marsz.</i>	<i>gen.</i>	<i>gen.broni</i>	<i>gen.dyw.</i>	<i>gen.bryg.</i>	<i>ptk</i>	<i>ppłk</i>	<i>mjr</i>	<i>kpt.</i>	<i>por.</i>	<i>ppor.</i>
U.S./U.K. equivalent	<i>General of the Air Force/Marshal of the Air Force</i>	<i>General</i>	<i>Lieutenant General</i>	<i>Major General</i>	<i>Brigadier General</i>	<i>Colonel</i>	<i>Lieutenant Colonel</i>	<i>Major</i>	<i>Captain</i>	<i>First Lieutenant</i>	<i>Second Lieutenant</i>

https://en.wikipedia.org/wiki/Polish_Armed_Forces_rank_insignia#Air_Force Acesso em 21/01/2022

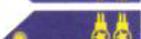
Non-Commissioned Ranks and Airmen

NATO code	OR-9	OR-8	OR-7	OR-6	OR-5	OR-4	OR-3	OR-2	OR-1		
											
	<i>Starszy chorąży sztabowy</i>	<i>Starszy chorąży</i>	<i>Chorąży</i>	<i>Młodszy chorąży</i>	<i>Starszy sierżant</i>	<i>Sierżant</i>	<i>Plutonowy</i>	<i>Starszy kapral</i>	<i>Kapral</i>	<i>Starszy szeregowy</i>	<i>Szeregowy</i>
Abbreviation	<i>st.chor.sztab.</i>	<i>st.chor.</i>	<i>chor.</i>	<i>mł.chor.</i>	<i>st.sierż.</i>	<i>sierż.</i>	<i>plut.</i>	<i>st.kpr.</i>	<i>kpr.</i>	<i>st.szer.</i>	<i>szer.</i>

https://en.wikipedia.org/wiki/Polish_Armed_Forces_rank_insignia#Air_Force Acesso em 21/01/2022

ANEXO 2

FORÇAS ARMADAS DO BRASIL

	 MARINHA	 EXÉRCITO	 AERONÁUTICA
OFICIAIS GERAIS	 Almirante	 Marechal	 Marechal-do-Ar
	 Almirante-de-Esquadra	 General-de-Exército	 Tenente-Brigadeiro
	 Vice-Almirante	 General-de-Divisão	 Major-Brigadeiro
	 Contra-Almirante	 General-de-Brigada	 Brigadeiro
OFICIAIS SUPERIORES	 Capitão-de-Mar-e-Guerra	 Coronel	 Coronel
	 Capitão-de-Fragata	 Tenente-Coronel	 Tenente-Coronel
	 Capitão-de-Corveta	 Major	 Major
OF INT	 Capitão-Tenente	 Capitão	 Capitão
OFICIAIS SUBALTERNOS	 1º Tenente	 1º Tenente	 1º Tenente
	 2º Tenente	 2º Tenente	 2º Tenente
	 Guarda-Marinha	 Aspirante-a-Oficial	 Aspirante
	 Suboficial	 Subtenente	 Suboficial
PRAÇAS	 1º Sargento  2º Sargento  3º Sargento	 1º Sargento  2º Sargento  3º Sargento	 1º Sargento  2º Sargento  3º Sargento
	 Cabo	 Taifeiro-Mor  Cabo	 Cabo  Taifeiro-Mor
	 Marinheiro	 Taifeiro de 1ª Classe	 Soldado de 1ª Classe  Taifeiro de 1ª Classe
		 Soldado  Taifeiro de 2ª Classe	 Taifeiro de 2ª Classe

<https://images.app.goo.gl/raRbE5fHEaGuA42k8> Acesso em 21/01/2022