

Teoria da polidez lingüística no discurso da comunicação organizacional em situação de crise: Caso TAM 2007

Profª Drª Anely Ribeiro – Universidade Federal do Paraná

Resumo: O trabalho relata parte da investigação realizada no doutorado, cujo tema é a interface da pragmática, com foco na teoria da polidez lingüística em Brown e Levinson (1987) no processo da comunicação organizacional, em situação de crise. Trata-se de pesquisa de cunho exploratório bibliográfico sobre teorias advindas dos estudos lingüísticos que contribuem no desenvolvimento das pesquisas sobre/na comunicação, em específico no campo da comunicação organizacional. Utilizamos a pesquisa documental para a aplicação empírica da teoria da polidez lingüística na análise de enunciados dos falantes organizacionais (representantes legitimados das organizações), via mídia impressa nacional *on-line*, envolvidos na situação de crise - acidente aéreo do Airbus A-320 TAM - em 2007.

Palavras-chave: polidez lingüística; crise; comunicação organizacional; pesquisa documental.

1. INTRODUÇÃO

O texto relata alguns resultados obtidos na tese de doutorado defendida em agosto de 2010. A pesquisa tem como tema a pragmática com foco na teoria da polidez lingüística no processo da comunicação organizacional, em situação específica de crise. Os objetos de investigação teóricos são: a comunicação, a polidez lingüística e a comunicação organizacional. Os objetos empíricos são os enunciados coletados na mídia impressa nacional, veiculados nos jornais Folha de S. Paulo e O Estado de S. Paulo com as “vozes dos falantes organizacionais”, ou seja, representantes das organizações envolvidos no Caso TAM 2007.

Trata-se de uma investigação de cunho exploratório bibliográfico sobre a contribuição da teoria da polidez lingüística no processo da comunicação organizacional. A pesquisa, igualmente, é de natureza empírica com utilização de amostra documental da mídia impressa de circulação nacional

on-line de material jornalístico que tratou da situação de crise organizacional no acidente da TAM, em 2007. No presente artigo abordo, em específico, a análise de parte dos enunciados com a presença das super-estratégias positivas e negativas, vinculadas à teoria da polidez lingüística, empregadas pelos falantes organizacionais em mídias impressas nacionais no dia (17.07.2007) do acidente. Estabeleço, na análise, conexões e interdependências com as perspectivas teóricas que identificam a comunicação organizacional, representadas nas “vozes” de tais “falantes organizacionais”.

2. PERSPECTIVAS NOS ESTUDOS SOBRE A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: MARCOS TEÓRICOS PARA ANÁLISE DA POLIDEZ LINGÜÍSTICA

No âmbito de investigações internacionais e nacionais, trazemos à tona alguns dos principais marcadores históricos das perspectivas, conceitos-chave e implicações das abordagens que contribuem ao campo de estudos sobre/na comunicação organizacional. O critério adotado está vinculado à possibilidade descritiva-teórica das abordagens na análise das estratégias da polidez lingüística. No quadro 1, adaptado da tabela de Krone, Jablin e Putnam. (1987, p. 33) dispõem tais abordagens:

Perspectiva	<i>Lócus</i> da pesquisa	Focos da pesquisa	Características/Implicações
Mecanicista	Canal e transmissão mensagem	<ul style="list-style-type: none"> – Estruturas da comunicação – Efeitos da comunicação – Fontes e mensagens variáveis – Barreiras, acidentes e filtros nas comunicações – Sistemas de comunicação mediados versus não 	<ul style="list-style-type: none"> – Foco na difusão da informação e precisão de recepção da mensagem – Envio e recebimento de mensagem considerado processo linear – Forma desumana: pouca atenção ao receptor e no papel do significado na comunicação – Tendência à simplificação e/ou materialização do processo da comunicação

		mediados	<ul style="list-style-type: none"> – Possibilidade de levar a um “modo correto” para se comunicar.
Psicológica	Filtros conceituais	<ul style="list-style-type: none"> – Indivíduo como processador da informação – Distorção na comunicação ascendente – Clima da comunicação – Percepções do estilo do líder na comunicação – Distância semântica informacional – Relações de satisfação no trabalho de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> – Receptor é projetado no papel ativo de intérprete da mensagem – Destaque às intenções e aos aspectos humanos da comunicação – Papel acentuado na exposição seletiva e nos processos de aprovação – Suposição freqüente de relações lineares entre cognições e comportamentos – Conceitos da “caixa preta” podem levar à proliferação de instrumentos de medidas.
Interpretativa simbólica	Papel na fala	<ul style="list-style-type: none"> – “Regras” de comunicação – Cultura organizacional – Mitos, estórias e humor organizacionais – Administração do significado – Poder e políticas 	<ul style="list-style-type: none"> – Considera o papel do <i>self</i> e o contexto cultural coletivo da comunicação – Foco na ação comunicativa – Ênfase nos símbolos e no significado “compartilhado” – Dificuldade de extrair generalizações nos resultados de estudos de caso

			<ul style="list-style-type: none"> – Impressões do pesquisador podem resultar em <i>bias</i> – precisa checar com as visões dos participantes.
Sistemas de interação	Seqüências do comportamento comunicativo	<ul style="list-style-type: none"> – - Modelos de <i>feedbacks</i> – - Gerenciamento dos conflitos – - Desenvolvimento do trabalho de grupo – - Comunicação relacional – - Fases de tomada de decisão 	<ul style="list-style-type: none"> – Trata a comunicação como sistema envolvente – Foco nos tipos de seqüências de mensagens, funções e comportamentos – Utiliza codificação de comportamentos verbal e não-verbal – Análise micro-analítica: com freqüência o significado e saliência das mensagens são ignorados pelos participantes – Análises com freqüência baseadas em suposições inferenciais estatísticas.

Quadro 1 - Adaptação da tabela de Krone

Fonte: Krone *et al.* in Jablin *et al.* (1987, p. 33, tradução nossa).

Em relação aos tipos, caracterizações e perspectivas defendidas pelos estudiosos da comunicação organizacional, compreendemos que há interpretações que aproximam os significados nos usos dessas metáforas, mas também ocorrem discrepâncias sutis entre alguns autores. Ou seja, não há unanimidade completa, pois as variações tornam algumas correntes teóricas e suas nuances diferenciadas. Em consequência, ao analisarmos a linguagem e as estratégias da polidez lingüística nos enunciados dos falantes organizacionais adaptamos a interpretação às variações que caracterizam determinadas escolas de estudos sobre a comunicação organizacional, de maneira complementar e interdependente.

É imprescindível, no entanto, nos determos nas abordagens e noções conceituais mais aprofundadas. Uma delas é desenvolvida por Miller (2003, p. 1) ao enfatizar que para estudar a

comunicação organizacional é preciso entender “como o contexto da organização influencia os processos de comunicação e como a natureza simbólica da comunicação diferencia-se de outras formas de comportamento organizacional” (trad. nossa). O que a autora considera como “perspectivas fundadoras” são: clássica, relações humanas e recursos humanos. As perspectivas contemporâneas dos estudos em comunicação organizacional são: teorias dos sistemas, teorias culturais e teorias críticas. Segundo a autora, a clássica é representada pela metáfora mecanicista, cujos aspectos caracterizadores envolvem a importância da especialização das tarefas, a padronização e a predicabilidade. A comunicação na visão mecanicista está focalizada nas metas da organização, é verticalizada, com estilo formal, usualmente escrita e a valorização recai no canal de comunicação. A perspectiva de relações humanas abordada por Miller (2003) está calcada no período de 1930-1940, época em que a escola de humanismo estudava os grupos de funcionários no ambiente de trabalho e seus impactos na produtividade. Essa corrente teórica destaca que a comunicação fornece suporte à busca da qualidade das relações humanas dentro da organização. Estimula a direção na comunicação horizontal, principalmente face-a-face, focalizando mais no estilo informal entre gerentes e funcionários, diminuindo com isso, as diferenças de *status*.

Na perspectiva de recursos humanos, conforme Miller (2003), a contribuição teórica é formulada a partir da visão cognitiva que os funcionários desenvolvem em seus propósitos e idéias no ambiente de trabalho. No tocante à comunicação organizacional, a abordagem dos recursos humanos trata a comunicação envolvendo as tarefas associadas aos aspectos sociais e as inovações provenientes das idéias efervescentes que são expostas pelos funcionários. A direção da comunicação é multidirecional, ou seja, ascendente, descendente, horizontal e diagonal, utilizando todos os canais disponíveis, conforme situação apresentada, tanto no estilo formal e/ou informal.

Miller (2003) entende as perspectivas contemporâneas como (a) sistemas com componentes e processos de interação complexos; (b) abordagens culturais que destacam valores, normas, história, estória e artefatos e (c) abordagem crítica que enfatiza o poder e aspira emancipar as vozes marginalizadas no contexto organizacional. A perspectiva dos sistemas, segundo Miller (2003) aponta que os adeptos dessa corrente, enfocam os aspectos vinculados às organizações com reflexos nas teorias da comunicação organizacional, ao conceberem as organizações como complexos sistemas abertos, que requerem interação entre os componentes e o meio ambiente para sua sobrevivência. A perspectiva cultural como metáfora de estudo da/sobre a comunicação organizacional tem maneiras diferentes de enfoques. Para Miller, os investigadores que tratam à cultura focada no sucesso dos negócios defendem que uma organização detentora dos componentes

de uma “cultura forte” poderá colocar-se melhor diante dos funcionários e do mercado. Nessa linha, os componentes da cultura envolvem os valores – as crenças e visões que os membros constroem de uma organização; heróis – os indivíduos que se tornam exemplos dos valores organizacionais; os ritos e os rituais – cerimônias conjugações pelas quais a organização celebra seus valores e a rede de trabalho cultural – encampam o sistema de comunicação através do qual os valores culturais são instituídos e reforçados. Apesar das contribuições referentes a esses estudos, a autora destaca que tais tentativas reduziram o tema cultura organizacional a uma fórmula simples de realizações, diante da complexidade que a vida organizacional representa.

No âmbito nacional, dentre outros autores, destaco na tese com vistas aos estudos da pragmática e da polidez lingüísticas que o processo comunicativo nas organizações é permeado, em sua complexidade, por barreiras específicas, as quais também envolvem o estudo do contexto, do significado e da ambigüidade. Tais barreiras específicas são apontadas por Kunsch (2003, p. 75-77), a saber: a) administrativas/burocráticas que decorrem das formas como as organizações atuam e processam a informação; b) o excesso de informação apresentada de diversas formas, tanto na comunicação verbal oral e/ou escrita, provocando, algumas vezes, saturação e desvios na compreensão e interpretação dos enunciados; c) comunicações incompletas e parciais que são encontradas nas informações fragmentadas, distorcidas ou sujeitas às dúvidas. Questiona-se nessa modalidade a credibilidade da fonte, problemas de semântica, filtragem, linguagem intergrupar, diferença de status, pressões do tempo e sobrecarga das informações. A diferença de *status* representada pelos níveis e distanciamento hierárquicos, bem como as tensões do jogo do poder exercido mediante o emprego da comunicação verbal fornece possibilidades de análise sob o enfoque da polidez lingüística, ao identificar e comparar de que maneira e em quais situações e contextos os interlocutores preservam ou ameaçam a *face* (a imagem pública).

Oliveira e Paula (2005, p. 17-27) afirmam a natureza comum da teoria da comunicação e a teoria da comunicação organizacional, o que possibilita a aplicação no processo de comunicação organizacional, abrindo perspectiva de interação em processos mais abrangentes e, em atuações mais específicas, uma vez que a comunicação propicia espaços de interação entre organização e atores sociais. As autoras partem da concepção de que a comunicação organizacional é a aplicação do campo da comunicação nas organizações em seus vários aspectos teóricos, sendo que nesse contexto, torna-se um conhecimento específico ao se articular com outros campos do conhecimento. Concebem como objeto de estudo da comunicação organizacional os processos comunicacionais,

entendendo-os como os atos de interação planejados e espontâneos que se estabelecem a partir dos fluxos informacionais e relacionais da organização.

Com base no modelo de interação comunicacional dialógica desenvolvido por Oliveira¹ (2002), Oliveira e Paula (2005) defendem, a concepção de um espaço comum onde a comunicação é realizada entre interlocutores, ou seja, a organização e seus públicos estratégicos, pressupondo que o espaço comum é o lugar onde a argumentação de opiniões, propostas e divergências ocorrem e a interação da organização pode acontecer tanto numa situação específica, com um interlocutor, como com vários interlocutores, eliminando com isso, o caráter unilateral da relação comunicativa, ao adicionar o constante monitoramento da relação entre esses interlocutores, denominados na comunicação organizacional como grupos de relacionamentos. O modelo proposto pelas autoras faz com que se ultrapasse a linearidade de interlocução dos agentes envolvidos, superando o caráter bipolarizado e estático da comunicação, a partir da criação de um “espaço comum” no qual, segundo Oliveira e Paula o emissor e receptor perdem suas funções específicas de emitir e receber mensagens, tornando-se interlocutores, ou seja, participantes da dinâmica argumentativa que subentende o diálogo e a negociação.

3. A POLIDEZ LINGÜÍSTICA E OS FALANTES ORGANIZACIONAIS: METODOLOGIA NO CASO EM ESTUDO

Brown & Levinson (1987) desenvolvem os princípios básicos sobre a face/imagem, os fatores que influenciam a escolha das estratégias da polidez lingüística e os atos de ameaça à face – *Face Threatening Acts* - FTAs - conforme a denominação original dos autores, bem como as circunstâncias das variáveis sociológicas que afetam o modelo da polidez lingüística proposto. “Face”, entendida como imagem pública, que cada membro deseja reivindicar para si consiste em dois aspectos, segundo os autores mencionados acima: a) - a imagem negativa – reivindicação básica do território e proteção pessoal, isto é, liberdade de ação e liberdade de imposição; b) - imagem positiva – auto-imagem positiva ou “personalidade”, incluindo o desejo de que esta auto-imagem seja apreciada e aprovada. A noção de imagem adotada por Brown e Levinson é derivada de

¹ Para maiores esclarecimentos consultar OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. **Dimensão estratégica da comunicação no contexto organizacional contemporâneo**: um paradigma de interação comunicacional dialógica. Tese (Doutorado em Comunicação), Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2002.

Goffman (1967), em termos de que a imagem está vinculada ao princípio de impedimento e humilhação, ou “face perdida”. Nesse sentido, a imagem, algumas vezes pode estar perdida, mantida ou intensificada durante a interação comunicativa. Em geral, as pessoas cooperam na manutenção da imagem, mas a imagem tem vulnerabilidades e ameaças, nas situações cotidianas entre pessoas, como também nos relacionamentos de negócios no âmbito intra e interculturalmente.

A linha conceitual da polidez lingüística de Brown e Levinson é universal. No entanto, os autores advertem que em cada sociedade específica, a face está sujeita às especificidades culturais, o que torna possível modificar a intensificação ou suavização dos atos de ameaça à imagem, vinculados fundamentalmente às idéias que prevalecem no contexto de vida pessoal social onde os fenômenos da polidez lingüística ocorrem. Brown e Levinson (1987, p. 15) desenvolvem as super-estratégias da polidez lingüística tendo como base três fatores sociológicos determinantes para o nível da polidez lingüística que o falante usa em relação a um ouvinte: (a) o poder relativo (P) do ouvinte sobre o falante; (b) a distância social (D) entre falante e ouvinte e (c) o grau de imposição (R) envolvendo a realização do ato de ameaça à imagem (FTA).

As super-estratégias da polidez lingüística desenvolvidas por Brown e Levinson (1987) são teorizadas como:

a) positiva - envolvem mecanismos em que o falante compartilha conhecimentos de mundo, metas e valores com o ouvinte; o falante e o ouvinte fazem parte do mesmo conjunto de pessoas que possuem os mesmos desejos. Além disso, o falante tem perspectivas e desejos comuns ao ouvinte como membro interno do grupo. Isso possibilita baixa formalidade nos usos das expressões lingüísticas, mas sem perder de vista que em situações da vida organizacional há posições hierárquicas e relações de poder diferentes daquelas encontradas na vida cotidiana.

b) *bald on record* - busca a máxima eficiência comunicativa, em conformidade com as máximas de Grice (1975), que caracterizam os princípios conversacionais. Em geral, a razão primária para uso dessas estratégias, está relacionada ao desejo do falante em fazer o FTA com máxima eficiência, mais do que o desejo de satisfazer a imagem do ouvinte.

c) polidez negativa - o desejo comunicativo do falante é de não se impor ao ouvinte, existindo grande distância social e maior nível de formalidade na interlocução, na qual o falante procura elevar o tratamento em relação ao ouvinte, manifestando deferência, expressões honoríficas e um nível de distância social e poder maior em relação ao ouvinte.

d) *off record* - caracterizam como atos comunicativos realizados de modo que não seja possível atribuir uma intenção comunicativa clara. Os enunciados são essencialmente de uso indireto.

Se um falante quer praticar um FTA, mas quer eximir-se da responsabilidade, pode fazê-lo e deixar ao ouvinte/destinatário decidir como interpretá-lo. Tais estratégias devem estar nos contextos dos participantes dos atos comunicativos empregados, tais como a ironia, a insinuação, o uso de contradições, ser vago ou ambíguo, dentre outras.

Tais super-estratégias e suas subdivisões (estratégias) são recursos e categorias de análise das expressões verbais dos atos de ameaça à imagem, de acordo a uma determinação racional do risco da imagem e as escolhas dos falantes-ouvintes/leitores nos enunciados comunicativos. O que é enunciado? Segundo alguns dos teóricos da pragmática lingüística há o atrelamento imprescindível do enunciado com o contexto e o significado. De acordo com Fiorin (2004, p. 168-169) quando diferencia as noções teóricas de frase e enunciado afirma que (...)“a frase é um fato lingüístico caracterizado por uma estrutura sintática e uma significação calculada com base na significação das palavras que a compõem, enquanto o enunciado é uma frase a que se acrescentam as informações retiradas da situação em que é enunciada, em que é produzida”. Para Fiorin a mesma frase pode estar vinculada a diferentes enunciados, dependendo da situação (entenda-se aqui contexto) em que é enunciada. Conforme Levinson (2007, p. 22) (...)“a sentença é uma entidade teórica abstrata, definida numa teoria da gramática, enquanto uma enunciação é a emissão de uma sentença, um análogo de sentença ou fragmento de sentença, num contexto efetivo”. O autor adverte, porém, que empiricamente, a relação entre a enunciação e a sentença pode ser obscura, contendo expressões elípticas, fragmentos de sentenças, dentre outras. Na análise, tentamos agrupar os enunciados em contextos temáticos específicos empregados pelos falantes organizacionais diante da situação de crise e não em frases isoladas.

3.1. Caso em estudo: acidente com Air-bus A-320 – TAM – 2007

Em relação às fontes documentais adotamos em nossa pesquisa:

1.a – Fonte: O Estado de S. Paulo *online* contém 28 enunciados extraídos de 06 matérias jornalísticas.

1.b – Fonte: Folha de S. Paulo *online* contém 19 enunciados extraídos de 05 matérias jornalísticas.

Total do dia 17.07.2007 de 47 enunciados extraídos de 11 matérias jornalísticas.

Esclarecemos que o emprego da expressão “falante organizacional”, de modo genérico, é aplicado a qualquer tipo de organização, como representantes das organizações frente à mídia

imprensa, que nessa investigação, é uma criação nossa, mas tem como suporte teórico o termo “falante” oriundo dos estudos lingüísticos e o termo “organização” com base nos postulados conceituais encontrados em Kunsch (2003). Enfatizamos que o termo “falantes organizacionais”, contidos nas matérias jornalísticas são indicações da pauta e editoria dos jornais. Nossa base terminológica é adaptada dos estudos lingüísticos em Brown e Levinson (1987), mas ultrapassa a convenção estabelecida entre dois interlocutores, ou seja, o falante e ouvinte, normalmente empregados nas análises do comportamento verbal oral, devido aos critérios jornalísticos que buscam cobrir as “falas” de diversas “fontes”. Os critérios para escolha dos enunciados analisados no contexto da situação de crise com o acidente do Aibus A-320 da TAM recaem sobre o falante, mediante o embasamento teórico da pragmática e teoria da polidez lingüística, é entendido como: (a) o veículo de comunicação, representado como fonte secundária, através de seus jornalistas e (b) o depoimento dos falantes das organizações públicas e/ou privadas, que foram solicitados a dar depoimentos contextualizados nas matérias jornalísticas, conforme critérios da pauta.

Adaptado de Brown e Levinson (1987, p. 102, 131 e 214) e Saz Rubio (2000, p. 37-38) codificamos as subdivisões das super-estratégias da polidez lingüística (positiva e negativa) que foram utilizadas como ferramentas/instrumentos norteadores da análise dos enunciados lingüísticos.

Códigos de subdivisão das estratégias da polidez positiva:

C+1: Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro (ouvinte).

C+2: Exagere no interesse, na simpatia e na aprovação pelo outro (ouvinte).

C+3: Intensifique o interesse pelo outro (ouvinte).

C+4: Use marcadores de sua identificação com o grupo social que pertence.

C+5: Procure acordo com o ouvinte.

C+6: Pressuponha e declare pontos em comum com o ouvinte.

C+7: Faça piadas.

C+8: Explícite e pressuponha o conhecimento e preocupação sobre os desejos do outro (Ouvinte).

C+9: Ofereça, prometa.

C+10: Seja otimista.

C+11: Inclua o falante e o ouvinte na atividade.

C+12: Dê ou peça razões, explicações.

C+13: Simule ou explícite reciprocidade.

C+14: Dê agradinhos ao ouvinte (simpatia, entendimento, cooperação).

Códigos de subdivisão das estratégias de polidez negativa

C-1: Seja convencionalmente indireto.

C-2: Questione, seja evasivo.

C-3: Seja pessimista.

C-4: Minimize a imposição.

C-5: Mostre respeito/deferência.

C-6: Peça algo (desculpas, por exemplo).

C-7: Impessoalize o falante e o ouvinte. Evite pronomes “eu” e “você”.

C-8: Declare o FTA (Ato de Ameaça à Face) como uma regra geral.

C-9: Nomine.

C-10: Vá diretamente ao FTA como se estivesse assumindo o débito, ou como estivesse endividando o ouvinte.

No dia do acidente, 17.07.2007, podemos identificar através do falante O Estado de S. Paulo *online*, título “*Avião da TAM com 176 a bordo derrapa e bate em Congonhas*”, publicado no caderno Cidades, os enunciados abaixo analisados, de natureza jornalística estão no contexto que representa a tragédia do evento:

(a) “Sobre os passageiros, a TAM informou que noticiou os familiares antes de divulgar a lista”. Estratégia de polidez negativa empregada pela TAM que mostra deferência, respeito – C-5 - e atende as regras da aviação comercial de não divulgar nomes antes de notificar os familiares. No mesmo enunciado, o jornal relata mediante o emprego da polidez positiva ao perceber o outro, ou seja, os familiares das vítimas, numa espécie de defesa pública do sentimento de solidariedade – C+1, C+8 - ao expressar: “os familiares dos passageiros começaram a chegar ao Aeroporto Salgado Filho, em Porto Alegre, protagonizando cenas de desespero. Um senhor gritava indignado pedindo pela lista de passageiros. Os mais exaltados foram contidos por amigos”.

(b) Apresenta uso da polidez negativa pelo jornal: “A reportagem da Rádio Eldorado viu pelo menos um corpo sendo retirado do local”. (...) – torna-se evasivo e impessoaliza o falante jornal Folha de S. Paulo- C-2 e C-7; “O Corpo de Bombeiros e a PM estavam se recusando a dar informações à imprensa” – é pessimista C-3 e nomina a recusa das informações C-9.

(c) Esse enunciado usa a estratégia da polidez negativa – C-1 ao ser convencionalmente indireto e – C-2 - ao questionar e ser evasivo: “O presidente da Federação dos Trabalhadores da

Aviação Civil, Celso Klaf, também diz que é cedo para culpar a pista de Congonhas. ‘O avião pode ter tido problemas com o freio’, disse.

O Estado de S. Paulo *online*, no dia 17.07.2009, com a matéria “*Sistema de segurança de ponta do jato A320 não impede acidente*” possui contexto jornalístico que focaliza nos aspectos informativos de segurança e qualidade tecnológica das aeronaves A320

(d) “O A320 foi o primeiro de sua categoria a trocar os instrumentos da cabine de pilotagem por telas digitais e a adotar *joysticks* semelhantes aos usados em videogames em lugar de manches tradicionais. Os computadores têm um programa de segurança que assume o comando caso determinando parâmetros sejam rompidos ou ultrapassados durante as operações de vôo”. Nesse conjunto, o falante do jornal utiliza as estratégias da polidez positiva no sentido de C+5 – buscar o acordo com o leitor sobre o quê há de melhor a ser apresentado em defesa do fabricante Airbus, além disso, ao dar essas informações, presume-se usar a estratégia positiva - C+8 - que explicita e pressupõem o conhecimento e a preocupação sobre os desejos do outro (leitor).

O Estado de S. Paulo *online*, caderno “*ciudades*”, na matéria: “*Serra confirma morte de 12 pessoas em acidente com avião da TAM*” apresenta os enunciados:

(e) Declarou Serra à Imprensa que “A pista é filmada permanentemente. Quando aparecerem (as imagens), vamos ter mais claro o que aconteceu. Pelas indicações, a aeronave fez uma tentativa de retomada de vôo”. O governador emprega a polidez negativa C-7 de impessoalizar o falante e ouvinte, focalizando nas imagens filmadas para verificação do acontecimento de fato.

(f) “O governador, que acompanha, na noite desta terça-feira, 17, os trabalhos do resgate, disse que viu 12 pessoas sendo retiradas do avião e que a cena talvez tenha sido a mais trágica de sua vida. “Do avião praticamente só restou a cauda””.

Nesses enunciados, o governador utiliza as estratégias da polidez negativa - C-2 - questiona nos termos de dúvida “talvez”, deixando em suspenso a questão o quê sente/pensa sobre o evento e C-3 – é pessimista ao expressar “Do avião só restou a cauda”.

Na matéria “*Governo questiona liberação da pista em Congonhas*”, dia 17.07.2007 em O Estado de S. Paulo *online* contextualiza algumas falas do Presidente Lula nas deliberações/solicitações feitas.

g) “Reunidos no gabinete de crise após o acidente com o avião da TAM, o presidente Luiz Inácio Lula da Silva e alguns ministros questionaram se o acidente poderia ter sido causado pela liberação da pista de Congonhas sem as ranhuras que ajudam a segurar os pousos de grandes aviões, que só começariam a ser feitas no próximo dia 25 de julho”. O jornal narra simbolicamente que o

presidente Lula e alguns ministros fizeram “questionamentos”, empregando estratégias da polidez negativa C-2, tornando-se evasivo e - C-7 - que impessoaliza o “eu” e “tu/você”, pois se agrega ao grupo para salvaguardar sua própria face, mantendo-se um falante que busca respostas.

(h) “Lula teria pedido informações sobre o acidente com o avião da Pantanal, no dia anterior, que também derrapou na pista de Congonhas e teria sido informado de que naquele caso, havia ocorrido uma imperícia do piloto”. O presidente Lula nesse enunciado demonstra “cuidados” com sua “face”, ou seja, imagem pública ao realizar um “pedido”, com estratégia da polidez negativa, C-1, ao ser convencionalmente indireto ao caso TAM.

(i) “Havia uma grande preocupação do governo com as repercussões dessa nova tragédia, que classificavam como “inacreditável”. (...) “O presidente teria ficado “consternado” ao receber, por meio de um assessor especial, o brigadeiro Francisco Joseli, a notícia do acidente”. A narrativa jornalística sobre a “preocupação” e “consternação” do presidente diante do acidente com o Airbus da TAM utiliza a estratégia da polidez positiva - C+1 - : Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro (leitor e também familiares e amigos das vítimas).

O jornal Folha de S. Paulo *online*, dia 17.07.2007, seção cotidiano, com o título “*Avião da TAM com passageiros perde controle e provoca incêndio em São Paulo*” contextualiza a matéria ao explicar o acidente e o comunicado da TAM.

(j) (...) “ O número de pessoas que estava a bordo não foi confirmado. Em comunicado, a empresa aérea informou que “neste momento não podemos determinar a extensão dos danos ou de possíveis lesões sofridas pelos ocupantes do avião, passageiros e tripulantes”.”. Mantém-se a maneira indireta com polidez negativa, empregando especificamente - C-1- seja convencionalmente indireto e C-7- impessoaliza o falante (TAM) e o leitor e/ou familiares das vítimas.

(k) “A TAM diz ainda que já ativou seu Programa de Assistência às Vítimas e Familiares e disponibilizou um número de chamadas para o atendimento aos familiares dos passageiros e tripulantes deste vôo: 0800-117900”. O emprego da estratégia da polidez positiva se faz presente em - C+1 - que o falante busca os interesses e necessidades do leitor e familiares das vítimas e - C+5 - visa a busca do acordo nesse momento crucial da tragédia.

3.2. Análise da polidez lingüística com perspectivas da comunicação organizacional

Em nossa análise, conforme Brown e Levinson (1987, p. 129-131) argumentam as estratégias da polidez negativa correspondem aos ritos de “fuga”, realizando funções que possam minimizar a

imposição específica que os atos de ameaça à face provocam do falante em relação ao ouvinte. Os autores reforçam que as estratégias da polidez negativa na cultura ocidental são mais elaboradas e convencionalizadas no conjunto das estratégias lingüísticas, inclusive com uso de expressões de etiqueta. O comportamento lingüístico desenvolve maior distanciamento social entre os interlocutores, mediante o emprego das formas convencionalmente indiretas (inclusive nos pedidos) que suavizam a força ilocucionária, mas enfatizam o poder relativo do ouvinte.

A comunicação organizacional representada pelos falantes que empregam as estratégias da polidez negativa, ou seja, de modo evasivo, com promessa, convencionalmente indireto, com pedidos, ao impessoalizar os interlocutores e ao minimizar a imposição frente ao ouvinte/leitor aponta para o exercício do poder e o status individual, de acordo com Locher (2004, p. 30-33) em relação ao ouvinte com certo nível de aumento da distância social, demonstrando, em seu conjunto, a presença da hierarquia formal. Coloca os falantes que representam as organizações no processo comunicacional, via mídia impressa nacional, de baixo para cima, com sutilezas no *frame* que situa a crise no dia do acidente do avião da TAM, que se aproxima ao modelo clássico - mecanicista apontado por Miller (2003, p. 4) e na classificação de Krone, Jablin e Putnam (1987, p. 33) cuja caracterização é a formalidade, a verticalização e a valorização do meio que veicula os enunciados. Podemos inferir que, na situação de crise como o acidente do Airbus da TAM com vítimas fatais, possibilita estados comportamentais de descrédito, desconfiança irritação e/ou ansiedade dos públicos. Especificamente no caso do comunicado da TAM, cujos enunciados em nossa interpretação indicam a falta de informação e despreparo e/ou falta de plano preventivo no tratamento comunicacional frente à crise, mesmo que a TAM expresse deferência e respeito às vítimas e seus familiares.

As estratégias da polidez positiva caracterizadas por Brown e Levinson (1987, p. 101-103) como o comportamento lingüístico que busca a aprovação dos interesses e desejos do falante pelo ouvinte/destinatário. Pressupõe que os interlocutores compartilham desejos e conhecimento do mundo em comum, utilizando marcadores lingüísticos que expressam a cooperação entre os interlocutores e que haja satisfação e preservação da face do ouvinte, que aceita as maneiras expressivas do ouvinte, incluindo os exageros. A cooperação pode ser expressada por indicadores que o falante emprega representando satisfação, crenças recíprocas e um estado de ajuda mútua na relação comunicativa com o ouvinte.

Na amostra do primeiro dia do acidente com o Airbus da TAM, em 2007, as estratégias positivas que podem ser analisadas de maneira complementar e interdependente com teorias da

comunicação organizacional mesmo se tratando de um processo comunicacional “extra-muros”, também conhecido como comunicação externa se aproxima à perspectiva de relações humanas abordada por Miller (2003, p. 26-44) a qual enfatiza a qualidade das relações humanas, em nosso caso da crise. Na crise, podemos considerar que eleva o nível de solidariedade, maneiras de prestar atendimento e assistência frente à surpresa e imprevisibilidade da catástrofe. A comunicação verbal torna-se mais informal, mas a polidez positiva se manifesta também nas notas e nos comunicados formais expressos pelos falantes organizacionais em situações de crise.

4. Considerações finais

Destacamos que o artigo é um recorte das estratégias da polidez lingüística coletadas no dia do acidente com o Air-bus da TAM A-320, em 2007. Nesse recorte, comprovamos que a teoria da polidez lingüística oferece suporte para análise dos enunciados proferidos pelos falantes organizacionais na mídia impressa nacional, em situação de crise. Simultaneamente, as abordagens teóricas que tratam os estudos da/sobre a comunicação organizacional são fundamentais para interpretação do quê está “dito”, “implicado” e/ou “suposto” em tais falas. Nesse sentido, os falantes organizacionais promovem a interlocução via mídia impressa a respeito da crise, cujo conceito para Corrado (1994, p. 187) “uma crise pode ser um acidente ou uma emergência que apresente uma ameaça à sobrevivência da organização”. O autor entende o “acidente” como um acontecimento desastroso e dramático, nesse caso pode ser um vazamento tóxico, explosão ou queda de um avião.

Na análise das super-estratégias positiva e negativa para os estudos da comunicação organizacional em situação de crise, apontamos que os falantes organizacionais no dia “D” oscilam na mescla do emprego de estratégias positivas. Tais caracterizações foram previstas por Brown e Levinson (1987, p. 230-231) sobre a possibilidade da mistura das estratégias positivas e negativas em um dado enunciado, que possibilita a produção de um tipo de estratégia híbrida em algum momento entre as duas. Os autores recomendam que se verifique a presença de estratégias híbridas entre falante e destinatário considerando a aproximação e o distanciamento em suas interações. Diante dos exposto, consideramos que cabe aos profissionais e estudiosos que trabalham com a comunicação organizacional em situações de crise se valerem da teoria da polidez lingüística para suas bases de aprofundamento, em contextos e nas interlocuções verbais oral e/ou escrita.

5. REFERÊNCIAS

BROWN, Penélope & LEVINSON, Stephen. **Politeness**: some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

CORRADO, Frank. M. **A força da comunicação**: quem não se comunica... São Paulo: Moakron Books, 1994.

FIORIN, José Luiz (Org.). **Introdução à lingüística**: I. objetos teóricos. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2004.

GOFFMAN, Erving. **Interaction Ritual**: essays on face-to-face behavior. New York: Anchor Books, 1967.

GRICE, H. P. Logic and conversation. In: STEINBERG, D.; JACOBOWITS, L. (Eds.). **Semantics**: an interdisciplinary reader in philosophy, linguistics and psychology. Cambridge: Cambridge University press, 1975.

JABLIN, Frederic M. et al. **Handbook of Organizational Communication**: an interdisciplinary perspectives. Newbury Park, Califórnia: Sage Publications, 1987.

KRONE, Kathleen J., JABLIN, Frederic M. and PUTNAM, Linda L. Communication Theory and Organizational and Organizational Communication: Multiples Perspectives. In: JABLIN, Frederic M. et al. **Handbook of Organizational Communication**: an interdisciplinary perspectives. Newbury Park, Califórnia: Sage Publications, 1987, p. 18-39.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. Rev. Atual. e Ampl. São Paulo: Summus, 2003.

LEVINSON, Stephen C. Tradução Luís Carlos Borges, Aníbal Mari. **Pragmática**. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

LOCHER, Miriam A. *Power and Politeness in Action*: Disagreements in Oral Communication. Berlin: Mouton de Gruyter, 2004.

MILLER, Katherine. **Organizational communication**: approaches and processes. 3ª ed. Thomson Learning: Belmont/USA, 2003.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. **Dimensão estratégica da comunicação no contexto organizacional contemporâneo**: um paradigma de interação comunicacional dialógica. Tese (Doutorado em Comunicação), Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2002.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Carine Fonseca Caetano de. Comunicação organizacional e relações públicas: caminhos que se cruzam, entrecruzam ou sobrepõem? **Estudos de Jornalismo & Relações Públicas**. São Bernardo do Campo: Umesp, n. 6, p. 17-27, dez./2005.

RIBEIRO, Anely. **Análise de situação na crise organizacional**: espaço para teoria da polidez lingüística na relação de complexidade? Tese (Doutorado em Letras), Pós-graduação em Letras – Estudos Lingüísticos, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010.

SAZ RUBIO, M. Milagros. **La cortesía lingüística en el discurso publicitario**. Valencia: Sell, v. 8, 2000.

Sites:

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20162,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20241,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20232,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20275,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20283,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20286,0.htm, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312774.shtml>, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312762.shtml>, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312768.shtml>, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312783.shtml>, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312789.shtml>, acesso em 17/07/2007.

