

VISÃO DA POLIDEZ LINGÜÍSTICA NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM SITUAÇÃO DE CRISE



Elena Godoi

■ Professora de graduação e pós-graduação no Departamento de Letras Estrangeiras Modernas da Universidade Federal do Paraná – UFPR. Doutora em Ciências Lingüísticas e Pós-Doutorado - Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP. Publicações em eventos internacionais e nacionais e revistas, como Alaic e Abrapcorp. Líder do Grupo de Pesquisa (UFPR/CNPq) “Linguagem e Cultura”.

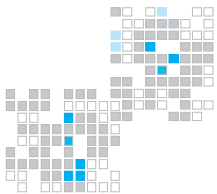
■ E-mail: elenag@ufpr.br.



Anely Ribeiro

■ Professora no Departamento de Comunicação Social, Relações Públicas – UFPR. Doutoranda em Letras, concentração: Estudos Lingüísticos – UFPR. Mestre em Ciências da Comunicação, Escola de Comunicações e Artes – USP. Publicações em eventos nacionais e internacionais, como Intercom, Alaic e Abrapcorp. Membro do Grupo de Pesquisa “Linguagem e Cultura” (UFPR/CNPq).

■ E-mail: anely.ribeiro@terra.com.br.



RESUMO

O artigo explora, de modo interdisciplinar, os fenômenos da polidez lingüística, aplicados aos estudos da comunicação (organizacional) em situações de crise. A comunicação verbal oral é evidenciada no contexto específico, em situações que, além de gerar conflitos e mal-entendidos, levam a catástrofes e perdas humanas. A nossa reflexão envolve a presença dos estereótipos e preconceitos no processo comunicacional intercultural.

PALAVRAS-CHAVE: COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL, ESTEREÓTIPOS, PRECONCEITOS, POLIDEZ LINGÜÍSTICA, CRISE.

ABSTRACT

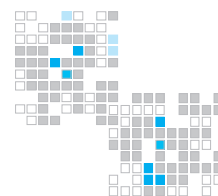
Adopting an interdisciplinary approach, this article analyzes linguistic politeness phenomena applied to (organizational) communications research in times of crisis. The verbal communication is explored within a specific context of situations where it generates not only conflicts and misunderstandings, but also catastrophe and loss of life. Elements such as stereotypes and prejudices in the process of the intercultural communication are also discussed.

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, STEREOTYPE, PREJUDICE, LINGUISTIC POLITENESS, CRISIS.

RESUMEN

El presente artículo analiza, interdisciplinariamente, los fenómenos de la lingüística depurada, aplicados a los estudios de la comunicación organizacional en situaciones de crisis. La comunicación verbal oral se encuentra evidenciada en un contexto específico, en situaciones que, además de generar conflictos y malentendidos, llevan a catástrofes y pérdida de vidas humanas. Nuestra reflexión discute la presencia de los estereotipos y prejuicios en el proceso comunicacional intercultural.

PALABRAS CLAVES: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, ESTEREOTIPOS, PREJUÍCIOS, LINGÜÍSTICA DEPURADA, CRISIS.



1 Introdução

A comunicação verbal humana da interação social de pessoa a pessoa e/ou entre grupos, tendo como propósito o entendimento entre os interlocutores envolvidos. O processo da comunicação tanto no contexto organizacional como na relação face a face pressupõe que os interlocutores compartilhem, pelo menos em parte, suas visões de mundo, significados comuns, ou ao menos, semelhantes, e sempre negociáveis, conforme as variações contextuais em que ocorrem as interações. Nesse sentido, quando se trata da comunicação verbal oral há uma forte atuação dos marcadores conversacionais que ajudam a identificar e determinar nos enunciados as afirmações, pedidos, ordens, hesitações, dúvidas, pausas, ritmo e tonalidade, entre outros.

No entanto, as expressões orais que são utilizadas, principalmente, em contextos organizacionais interculturais precisam se ater aos diferentes aspectos socioculturais, estruturas e estilos variáveis. Caso contrário podem surgir mal-entendidos, conflitos, crises devido à acentuação maior da presença dos estereótipos e preconceitos. Exploramos e sugerimos, nesse artigo, que os estudos da polidez lingüística no âmbito da comunicação organizacional e nas relações cotidianas face a face sejam analisados, visto que em qualquer contexto trata-se da imagem pública que está em jogo diante das narrativas discursivas.

2. Comunicação organizacional em contextos de crise

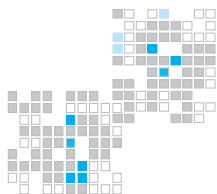
Antes de tratarmos das bases teórico-metodológicas na análise de polidez lingüística em situação de crise da companhia colombiana Avianca e outras situações cotidianas, nos detemos aqui nos aspectos conceituais envolvidos sobre a comunicação e o fenômeno das crises.

O processo de comunicação, que nem sempre é fácil e tranqüilo, é testado fortemente nos contextos de crise quando um alto nível de incerteza e

surpresa ocorre, simultaneamente, principalmente, devido às falhas que surgem na organização e processamento da informação, ponto básico na geração da interação comunicativa. De acordo com Corrado (1994, p. 182) “em meio a uma crise, surgem a fadiga, a ansiedade e outras formas de tensão emocional que complicam a situação. A capacidade crítica fica embotada...”. O autor argumenta que as informações transmitidas prontamente acabam com os boatos e acalmam os nervos, pois indica que alguém está cuidando do problema. Sabemos, no entanto, que nem sempre os procedimentos comunicacionais são acionados plenamente por todos os membros da organização que possam estar envolvidos em situações de crise, mesmo que haja um plano preventivo de crise. Os fatores lingüísticos interculturais e emocionais são relevantes nesse processo.

O que é uma crise? Na literatura sobre comunicação em crises, há vários autores que conceituam, caracterizam e tipificam o fenômeno crise. Segundo Villafañe (2000, p. 294) “uma crise é um acontecimento aleatório, não desejado, porém bastante freqüente do que em princípio poderíamos esperar, sobretudo se este não se circunscreve à categoria exclusiva de catástrofe” (tradução nossa). 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. A ‘emergência’ é caracterizada como menos dramática, mas também pode ter conseqüências traumáticas, tais como fuga de funcionários com valores monetários, ação trabalhista, alteração radical no mercado, dentre outras.

Na literatura sobre relações públicas, o assunto da crise é tratado com relevância pelos especialistas, os quais, em geral, defendem uma ação estratégica pró-ativa e não ações de ‘apagadores de incêndios’. Conforme Kunsch (2003, p. 115) “uma



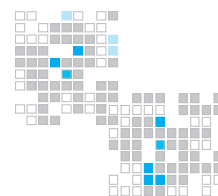
das questões fundamentais a considerar é a necessidade de um trabalho preventivo em relação à crise. Isto é, o planejamento para as crises tem de fazer parte da gestão organizacional estratégica”. A autora defende que em relação às crises é preciso “pensar estrategicamente, a partir de dados de pesquisa, como as organizações devem se relacionar com os públicos e com a mídia...” (*Ibidem*, p. 117). Reforçamos esse posicionamento de que a pesquisa prévia possibilita uma visão mais acurada das áreas com vulnerabilidades e preparar, além das fontes de informações necessárias, a realização de um censo de crises, com dossiê analítico e possíveis ações, baseadas nas orientações e diretrizes de um ‘comitê de crises’, com atuação permanente. Uma das atividades de maior importância ao comitê de crises é exercitar, de modo simulado, a linguagem em uso (oral e escrita) que faz parte dos cenários e intermediação com os públicos estratégicos à organização durante as fases de instalação e duração da crise, como também a fase que segue após a crise.

Acentuamos que a crise “é um evento ou uma série de eventos extraordinários que adversamente afeta a integridade do produto; a reputação ou estabilidade financeira da organização; ou a saúde e bem estar dos empregados, da comunidade ou dos públicos em geral”, conforme afirmam Wilcox et al. (2003, p. 180) (tradução nossa). Os autores advertem que nem sempre as crises são inesperadas, mas consideram premente a realização do planejamento de crises, no qual é imprescindível dizer como se comunicar e como a organização irá se posicionar e responder às crises.

Quando pensamos em classificar os tipos de crises, colocamo-nos diante da importância de entendermos e identificarmos a natureza em que a crise pode ocorrer tanto na vida organizacional como na vida cotidiana, nos relacionamentos interpessoais. Villafañe (2000, p. 298-302) descreve a morfologia de crise, a partir de tríplice perspectiva: ‘fenomenológica’ – que explica como se vive e

se percebe a crise; ‘taxonômica’ – que se refere aos critérios de classificação das crises; e ‘seqüencial’ – que leva em conta o conflito no desenvolvimento temporal. Esse autor propõe um conjunto das características comuns em qualquer crise: (a) perda da confiança no interior da organização e em seu entorno; (b) investigações exaustivas, por parte dos meios de comunicação, visto que o ‘conflito’ é um fator de seleção noticiosa; (c) incerteza dos clientes da organização, podendo ter perdas ou alterações comerciais; (d) popularidade imediata das vítimas, inclusive daquelas que ainda são duvidosas; e (e) intervenção dos poderes públicos através de inspeções ou investigações, por exemplo.

Do ponto de vista do grupo corporativo, em relação à comunicação, Villafañe (2000) destaca que a organização se converte em objeto de foco midiático e, com isso, todas as suas atuações sofrem um efeito de ampliação diante da opinião pública. É o caso dos grupos e líderes de opinião que exercem pressão, aumentando mais o clima de tensão. Também a organização aparece como oposta à sociedade, diante dos possíveis efeitos causados pela crise. O papel dos dirigentes da organização é colocado em questionamento e sua capacidade de liderança, tanto interna, quanto externamente, pode sofrer depreciação. No tocante à tipologia de crises, Villafañe (2000) caracteriza:- as **catástrofes** (caráter aleatório); - as **frustrações funcionais graves** (defeitos que podem ocasionar riscos às pessoas); - a **crise de honorabilidade** (casos de suborno e corrupção administrativa); - **ameaças econômica e financeira** (de mercado, inspeção fiscal, etc) e – **crises internas** (conflitos de trabalho, mudanças bruscas, baixa competitividade, etc). Pelo critério ‘seqüencial’, a crise pode desenvolver-se na fase **aguda** – caracterizada pela pressão dos meios de comunicação e a espetacularização da informação; na fase **crônica** – a organização enfrenta conseqüências jurídicas e administrativas e na fase de **recuperação** – que pode levar muito tempo no restabelecimento do equilíbrio geral. Em



relação ao critério **funcional**, as ações que devem ser executadas para gerenciar a crise envolvem as etapas de ‘identificação’, o ‘enfrentamento da crise’, sua ‘resolução’ e o ‘pós-crise’. Já para Lerbinger (1997), a tipologia das crises agrupa três grandes categorias: - **crises do mundo físico** – envolvendo as crises naturais e as crises tecnológicas; - as **crises do clima humano** – que comportam as crises de confrontação e de malevolência, e por último, as **crises de fracasso gerencial** – que aglutinam as crises de decepção e de conduta gerencial.

Diante do exposto até aqui, fica claro que há mais espaço para pesquisa que possa especificar o fenômeno da crise e do conflito com foco no contexto organizacional. É importante enfatizar que, no gerenciamento pró-ativo de crises e conflitos, uma atenção especial recai sobre os profissionais e as atividades de relações públicas e das diversas áreas da comunicação organizacional, como também sobre o papel ético das narrativas e suas implicações devido ao uso específico da linguagem em consonância com as ações organizacionais perante a opinião pública. Na próxima seção analisamos o fenômeno da polidez lingüística no contexto de uma crise ocorrida em uma companhia de aviação.

3. Uso da linguagem, polidez e crise

No dia 25 de janeiro de 1990, um avião, voo 052, da companhia colombiana Avianca, se dirigia de Bogotá a Nova York, com escala em Medellín, onde fora abastecido. O aeroporto JFK estava enfrentando um mau tempo, congestionado e tendo que desviar vários vôos para outros aeroportos. Ao se aproximar do aeroporto, o voo 052 foi avisado da situação e a torre de controle orientou os pilotos ficarem à espera da liberação de uma pista, “dando voltinhas” em um espaço sobre o mar ao sul de Nova York. O relatório oficial afirma que, durante 1 hora e 17 minutos, a torre liberou a aproximação à pista e novamente colocou o voo 052 à espera 3 vezes. Enquanto isso, o combustível

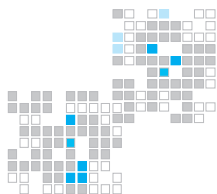
do avião da Avianca começou a alcançar os níveis perigosamente baixos. Durante o terceiro período de espera, o co-piloto colombiano pediu a prioridade para a liberação da pista “repetidamente”, avisando que não teria combustível para se manter no ar por mais de 5 minutos.

A caixa-preta do avião, que acabou caindo em um subúrbio ao sul de Nova York com 73 vítimas fatais, e as gravações dos controladores de voo da torre, revelam que durante os últimos 30 minutos anteriores à tragédia, em pelo menos 20 ocasiões esta podia ter sido evitada, pois o oficial colombiano repetia e voltava a repetir que o avião estava ficando sem combustível.

Foi feita a investigação de praxe. O relatório da *National Transportation Safety Board* (NTSB) dos Estados Unidos, Accident Investigation Report NTSB/AAR-61/04, determinou que “houve falha da tripulação para planejar e manejar adequadamente sua carga de combustível” e “uma falha da tripulação de comunicar uma situação de emergência com o combustível ao controle de tráfego aéreo antes que se esgotassem as reservas” (tradução de todos os fragmentos citados e grifos são nossos).

A empresa colombiana Avianca exigiu a segunda investigação. O segundo relatório é ainda mais surpreendente. Eis alguns trechos: “houve importantes... *fatores culturais próprios dos latino-americanos... (que)... têm uma idéia estranha sobre a estrutura dos mandos, mais que respeitosa da lei e da ordem, é submissa... e irresponsável...* (Os latino-americanos) não chegam a compreender que às vezes as emoções são indispensáveis, frequentemente só há tempo para gritar: “Me ouve? Não temos combustível para chegar!!!”

Esse segundo relatório do NTSB reconhece que os pilotos colombianos insistiam “avisando que tinham pouco combustível..., mas *de uma maneira e com um tom de voz tão calmo... de uma forma tão educada e respeitosa... que ninguém nem em terra, nem no ar chegou a se dar conta de que estavam caindo*”. O relatório sugere também que



As expressões orais que são utilizadas, principalmente, em contextos organizacionais interculturais precisam se ater aos diferentes aspectos socioculturais, estruturas e estilos variáveis.

sejam elaboradas as normas internacionais unificadas para os avisos de emergência com o “estado de combustível”. Ou seja, segundo o relatório, o acidente, a tragédia ocorreu porque aos olhos e ouvidos dos controladores de voo americanos, os pilotos colombianos eram corteses demais!

Vale lembrar que nas interações marítimas e aéreas internacionais se procura a interação verbal mais determinada possível, além do que essa interação acontece obrigatoriamente em inglês. No caso que nos interessa, apesar de a interação ter ocorrido em inglês, os pilotos colombianos demonstraram o comportamento lingüístico próprio da cultura colombiana. Essas interações específicas marítimas e aéreas são baseadas nos pedidos e ordens, mais especificamente. É uma convenção e uma necessidade. Portanto, tal comportamento não se consideraria como descortês nessa situação particular.

Uma das idéias centrais da Pragmática Lingüística é que, para interpretar um enunciado (ou um discurso, ou um texto), os interlocutores têm uma série de expectativas que permitem que eles consigam decifrar os significados transmitidos intencionalmente nas trocas verbais. O interessante é que algumas dessas expectativas pouco ou nada têm a ver com a informação (no sentido mais estrito), mas antes com a maneira de como se realiza a ação lingüística para manter – boas – relações entre os interlocutores. A própria Psicologia nos ensina que o ser humano é um ser que vive em grupo e que se, por alguma razão, rompe as relações com outros membros do grupo, podendo ficar à margem desse grupo, da comunidade em que vive, o que, em última instância, pode se tornar mortal para o indivíduo. É por isso, então, que nas trocas lingüísticas, a informação sobre as relações

entre os interlocutores ocupa mais espaço do que a informação estrita sobre os fatos. Entretanto, a estrutura dessas relações depende justamente da comunidade à qual os interlocutores pertencem. Em outras palavras, as relações entre os membros de um grupo e as ações lingüísticas entre eles são culturalmente dependentes.

Assim, quando tratamos da cortesia lingüística, não pensamos naquela “cortesia” no sentido cotidiano, mas na eficácia das relações interpessoais através da linguagem. Dizer a verdade, por exemplo, que é uma norma de eficácia informativa contida no Princípio de Cooperação de Grice (1975), pode ser descortês em determinadas circunstâncias. Em 1973, R. Lakoff reinterpreta o Princípio de Cooperação griceano da seguinte maneira: 1 – seja claro; 2 – seja cortês: (a) não faça imposições; (b) dê opções e (c) faça com que seu interlocutor se sinta bem.

Existem várias teorias sobre a cortesia lingüística. A mais difundida e a mais trabalhada pelos lingüistas com as mais diferentes línguas do mundo é a Teoria da Polidez de P. Brown e S. Levinson exposta em seu livro de 1987, que já se tornou clássico, *Politeness: some universals in language use*. Nesse livro, a cortesia, ou polidez, é vista como um dos elementos essenciais da vida social humana e, portanto, como uma condição necessária para uma cooperação lingüística eficaz. Vários estudos empíricos e experimentais interlingüísticos e interculturais baseados nessa teoria mostram que ela dá conta dos dados reais.

A idéia de polidez, em Brown e Levinson, se baseia em duas noções: (a) a noção de que a comunicação é uma atividade racional que tem algum objetivo, e (b) a noção de que cada indivíduo deseja preservar a sua face ou imagem pública. Essa

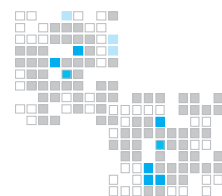


imagem pública (face) consiste em dois tipos de desejo: (a) o desejo de auto-afirmação, de não querer receber imposições, ter liberdade de ação: face negativa, e (b) o desejo de ser aprovado, aceito, apreciado pelo(s) parceiro(s) da atividade comunicativa: face positiva.

A imagem pública nunca está estável e fica constantemente ameaçada pelos atos lingüísticos. Três fatores sociais estabelecem o nível da polidez, os “jogos” dos dois tipos de desejo e a conseqüente situação da face: (a) o poder relativo do ouvinte

As imagens sociais se constroem de forma diferente em íntima conexão com as diferenças de uso das categorias pragmáticas e as regras de cortesia.

sobre o falante e vice-versa: o *status*; (b) a distância social entre os dois, e (c) o grau de imposição do próprio ato comunicativo.

O *status* é a hierarquia, é o poder que um falante tem sobre o outro. Por exemplo, entre dois colegas de classe o *status* pode (ou não) ser igual, enquanto que a distância entre esses e um professor varia de acordo com o grau de intimidade que esse professor permite, pois seu *status*, por definição é superior. Em uma empresa, essas relações são ainda mais claras, entre colegas de um mesmo setor e um superior. Já a distância social, a familiaridade diz respeito ao conhecimento mútuo entre os falantes.

Brown e Levinson (1987) distinguem uma série de estratégias usadas pelos falantes para atenuar – ou não – as ações ameaçadoras, o grau de imposição. Essas estratégias vão desde a estratégia de evitar as ações impositivas completamente até realizá-las de diferentes maneiras, atendendo à imagem positiva ou negativa do interlocutor e, de passagem, envolvendo a sua própria. Quanto mais indireto é o ato comunicativo, menos ameaçador ele é, pois permite mais espaço para a negociação.

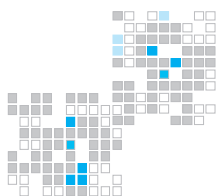
As estratégias incluem vários recursos lexicais, gramaticais e discursivos e também a entonação e as formas de tratamento, que entram em jogo de maneiras diferentes em diferentes línguas e culturas. Frazer (1980, p. 343-344) formula a seguinte definição de cortesia: “Dada a noção do contrato conversacional, podemos dizer que um enunciado é cortês no sentido de que o falante, na opinião do ouvinte, não violou os direitos e obrigações vigentes naquele momento” (tradução nossa). No caso do voo 052, o que está em jogo é a cortesia relacionada com os pedidos.

Haverkate (1994, p. 148) distingue entre os pedidos impositivos e não impositivos, com base na intenção do falante. “O falante impositivo procura conseguir que o ouvinte realize o ato de pedido, em primeiro lugar, em benefício do próprio falante. Exemplos prototípicos dessa classe são: a súplica, a imploração e a ordem. O falante não impositivo, pelo contrário, procura conseguir que o ouvinte realize o ato de pedido, em primeiro lugar, em benefício de si próprio”. A essa classe pertencem o conselho, a recomendação e a instrução. Também afirma Haverkate (1994, p. 152) que:

“Os falantes que não têm poder, (...) não utilizam geralmente variantes não cortesias; para eles, a imploração é a manifestação impositiva mais apropriada, pois, à diferença do mandato, oferece a oportunidade de não insistir sem prejudicar sua própria imagem nem a do interlocutor, no caso de que este não esteja disposto a cumprir seu desejo”.

Como nos interessam os atos impositivos que são a base da interação entre a cabine do piloto e a torre, vale à pena recorrer às características das circunstâncias em que funcionam os pedidos do tipo ordem:

“1 – o falante se encontra em uma posição de poder em relação ao ouvinte, seja de poder físi-



co, como no caso de um atentado, seja de poder social, como no caso quando ocupa uma posição institucionalmente superior; 2 – o falante está emocionado ou contrariado com o comportamento do ouvinte; 3 – há circunstâncias externas quanto à relação de interação que requerem que o ouvinte reaja imediatamente ao pedido.” (Haverkate, 1994, p. 150).

E aqui entra uma importantíssima “exceção”, se quisermos chamar assim:

“Se você quiser que seu interlocutor realize uma ação determinada em seu (= teu) próprio benefício, dirija-se a ele em primeira instância, fazendo um pedido (imploração), **independentemente** (grifo nosso) do fato de que tenha ou não poder ou autoridade sobre ele.” (Haverkate, 1994, p. 150).

Justamente o que não aconteceu naquele fatídico vôo. No caso do vôo 052, parece que os pilotos colombianos seguiram as três estratégias básicas de cortesia formuladas por Lakoff (1973, p. 293-298) que já mencionamos acima: (a) não imponha tua vontade ao interlocutor; (b) indique opções; (c) faça com que teu interlocutor se sinta bem; seja amável.

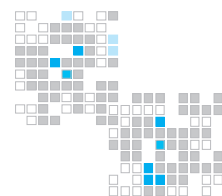
O falante que respeita e segue as fórmulas (a) e (b) indica a seu interlocutor que está ciente de poder ameaçar sua liberdade de ação. Assim, esse falante evita impor sua vontade e acaba expressando antes um pedido polido e não uma ordem. As estratégias (a) e (b) de Lakoff correspondem, assim, à **cortesia negativa** de Brown & Levinson. A terceira fórmula, por sua vez, corresponde à **cortesia positiva**, pois sua função é prevenir que o interlocutor se sinta ameaçado e mostrar que ele é apreciado e respeitado pelo falante.

Sabemos que o conceito de comportamento cortês é relativo, pois pertence a diferentes tradições culturais. Assim, a cortesia nunca se concretiza de maneira unívoca. As estratégias de cortesia foca-

lizam um ou outro aspecto da imagem social do outro. Além disso, essas estratégias são convencionalmente reguladas. A incidência de uma ou outra estratégia e o peso relativo delas podem variar, dependendo do tipo do contexto e também da cultura. Decorre disso que os procedimentos específicos que constroem e conceituam a imagem social não são constantes. Assim, as imagens sociais se constroem de forma diferente em íntima conexão com as diferenças de uso das categorias pragmáticas e as regras de cortesia, mas as razões que subjazem a essas diferenças transcendem o âmbito do linguístico e têm a sua base em determinadas características significativas da estrutura social.

Kerbrat-Orecchioni (2004, p. 49) chama de **acortesia** o fenômeno da ausência “normal” dos marcadores de cortesia, que, em termos da teoria de Brown e Levinson é a estratégia *on-record*, ou seja, quando o falante não usa nenhum tipo de atenuante e a ordem ou o pedido se expressam diretamente. Entretanto, a tripulação do vôo 052, apesar do uso da convenção *on-record*, que é uma característica das trocas verbais entre a torre de controle e a cabine de piloto um avião, se colocou na situação [- Poder, + Distância] e não, como seria esperado, convencionalizado [= Poder, = Distância]. Em outras palavras, em uma situação de extrema emergência, os pilotos colombianos se posicionaram como hierarquicamente inferiores, pedindo a permissão de pouso em vez de exigí-la. Foram amáveis e não-impositivos.

Wierzbicka (1991) observa que, devido às estratégias diferentes de polidez, a expressão de solidariedade prevalece também nas comunidades latino-americanas, contrastando com a norte-americana. A variação cultural que afeta a comunicação inclui fatores como a percepção, os valores e motivos das ações, os *frames* cognitivos, que guiam os comportamentos comunicacionais, o processamento da informação e os padrões de ação e podem gerar conflitos interculturais quando não são compartilhados pelos interlocutores.



Os *frames* e as imagens divergentes que os interlocutores teriam sobre os assuntos em pauta e do ‘eu’ em relação ao ‘outro’ frequentemente quebram o processo comunicativo, reafirmando polarização e divergência entre si. Considerando que o conflito se caracteriza por interação, interdependência e incompatibilidade de metas, uma negociação na fase inicial é capaz de prevenir uma crise. O caso do acidente do avião da Avianca levanta ainda o problema do etnocentrismo em geral e do anglocentrismo, em particular. Nas palavras de Bargiela et al (<http://www.shu.ac.uk/wpw/politeness/>):

“Os falantes britânicos e americanos do inglês deveriam se questionar se as estratégias envolvidas na polidez são interpretadas pelos outros da mesma maneira, e nós argumentamos que o não-questionamento é uma forma de etnocentrismo (...) Sugerimos que é necessário um bom entendimento e respeito pelas funções de formalidade e deferência em outras línguas. Os falantes de inglês que são mais sensíveis quanto à sua cultura e às dos outros podem querer argumentar que existe uma forma específica de etnocentrismo associada com sua própria língua, ou seja, o anglocentrismo, que pode ser definido grosso modo como potencialmente discriminatório, pois assume uma superioridade auto-evidente de todas as coisas britânicas ou americanas.” (Tradução nossa).

Falando sobre a interação verbal em outras culturas, significativamente diferentes da britânica e da americana (como a chinesa, a espanhola, etc.), alguns lingüistas propõem uma conceitualização mais sofisticada da “face” (Gu, 1990; Hernandez-Flores, 1999; De Kadt, 1998). O *status*, como um valor fundamental nas sociedades de culturas tão diferentes como a russa, mexicana, zulu, etc., requer o uso de uma “cortesia” normativa, que prevalece sobre a “cortesia” estratégica ou volitiva, que é uma norma nas sociedades do Norte da

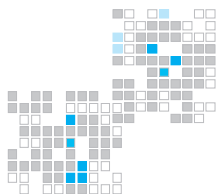
Europa e na América do Norte (Rathmayr, 1999; Garcia, 1996; De Kadt, 1998).

É curioso que, quando se fala em erros e mal-entendidos pragmáticos, normalmente se entende que tais erros afetam a imagem social do interlocutor até o ponto de criar o incômodo e/ou agredir. Se o falante não chega a ser consciente do erro cometido, sofrerá, em muitos casos, a reação negativa por parte do interlocutor, que reagirá de maneira mais ou menos explícita ao que considera uma prática lingüística agressiva ou inoportuna. No caso do acidente do voo 052 aconteceu exatamente o contrário.

O exposto nos leva a refletir – cada vez mais – sobre a inter-relação entre os conteúdos específicos de imagem social do indivíduo e do grupo, identidade, ideologia, poder, papéis sociais e situacionais e a cortesia verbal como prática social. Temos que refletir sobre a importância do chamado macro-contexto, isto é, o contexto como conhecimento compartilhado e em consenso com as normas sociais, que interage com a situação de fala (Bravo, 1998, 1999). Nesse sentido, a rigidez dos três fatores propostos por Brown e Levinson (1987): poder relativo dos participantes, distância e grau de imposição dos participantes teria que ser melhor examinada e avaliada para uma interpretação realista da cortesia como produto da “experiência cultural” dos atores sociais (Borretti e Rigatuso, 2004). A interdependência entre os fatores lingüísticos e socioculturais mostra que a própria noção de “cortesia” também é socioculturalmente construída.

4. Conclusões finais

Do ponto de vista da comunicação organizacional intercultural em situações de crise, as contribuições das teorias de polidez lingüística com base no poder relativo do ouvinte sobre o falante, a distância social entre os dois e o grau de imposição podem ser aplicados, desde que sejam



revistos com a visão teórico-crítica. Enfatizamos, portanto, que nossa reflexão também permeia os aspectos da interculturalidade no que diz respeito a ações do comitê de crises, em específico, aos treinamentos aplicados em geral ao *staff* e aos demais membros dos níveis hierárquicos intermediários e inferiores do contexto organizacional. Entretanto, faz-se necessário questionar: a) existem propostas de ações em desenvolver simulações e preparo psicolinguístico na execução de ordens, pedidos e solicitações, tendo em vista situações de crise a todos os membros da organização?; (b) além do preparo com o treinamento para atender a mídia, nacional

e/ou internacional, quais as estratégias da polidez lingüística teriam que ser utilizadas na comunicação oral com diversos públicos diante da crise? É relevante que os procedimentos da construção discursiva frente aos contextos de crise das organizações sejam revistos com a incorporação das noções teóricas da polidez lingüística na interlocução entre os falantes organizacionais e os públicos estratégicos (*stakeholders*) ao nível intercultural. Os assuntos neste artigo servem para análises das situações atuais da crise aérea, envolvendo o povo brasileiro e as organizações, com reflexos na imagem internacional do Brasil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accident Investigation Report NTSP/AAR-91/04
- BARGIELA, N. et al. *Linguistic Politeness and Context. Working Papers on the Web, vol.3*. Disponível em: < <http://www.shu.ac.uk/wpw/politeness/>>. Acesso em: 12 nov. 2005.
- BORETTI, S.& E.M.Rigatuso. La investigación de la cortesía en el español de la Argentina. In: Bravo, D. & A.Briz (eds.) *Pragmática sociocultural*. Barcelona: Ariel, 2004.
- BRAVO, D. La atribución de significados sociales en el discurso hablado: perspectivas extrapersonales e interpersonales. *Actas del I Simposio Internacional de Análisis del Discurso*, II, p. 1501-1514, 1998.
- _____. Imagen positiva vs. imagen negativa? Pragmática sociocultural y componentes de *face*. *Oralia*, 2, p. 155-184, 1999.
- BROWN, P. & S. Levinson. *Politeness*. Cambridge Univ.Press, 1987.
- CORRADO, Frank. M. *A força da comunicação: quem não se comunica...* São Paulo: Moakron Books, 1994.
- CVR transcript Avianca Flight052. Disponível em: <web.inter.nl.net/users/H.Ranter/cvr/cvr_av052.htm>. Acesso em: 12 nov. 2005
- De KADT, E. The concept of face and its applicability to the Zulu language. *Journal of Pragmatics*, v. 29, p. 173-191, 1998.
- FÉLIX-BRASDEFER, J.C. Indirectness & Politeness in Mexican requests. In: *Selected Proceedings of the 7th Hispanic Linguistic Symposium*. Somerville, p. 66-78, 2005.
- FRAZER, B. Conversational mitigation. *Journal of Pragmatics*, IV-A, p. 341-350, 1980.
- GARCIA, C. Reprimanding and responding to a reprimand: a case study of Peruvian Spanish speakers. *Journal of Pragmatics*, v. 19, p. 663-97, 1996.
- GRICE, P. Logic and conversation. In: COLE, P. and MORGAN, J. (eds.) *Syntax and Semantics 9. Pragmatics*. New York, Academic Press, p. 113-27, 1975.
- GU, Y. Politeness in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14, p. 237-57, 1990.
- HAVERKATE, H. *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos, 1994.
- HERNÁNDEZ-FLORES, N. Politeness ideology in Spanish colloquial conversation: the case of advice. *Pragmatics*, v. 9, n.1, p. 37-49, 1999.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. ¿Es universal la cortesía? In: Bravo, D & A.Briz (eds.) *Pragmática sociocultural*. Barcelona: Ariel, 2004.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.
- LAKOFF, R. The logic of politeness; or minding your p's and q's'. *Papers from tge 9th Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, p. 292-305, 1973.
- LERBINGER, Otto. *The crises manager: facing risk and responsibility*. Mahwah: Erlbaun Associates, 1997.
- RATMAYR, R. Métadiscours et réalité linguistique: l'exemple de la politesse russe. *Pragmatics*, v. 9, n.1, p. 75-95, 1999.
- VILLAFANE, Justo. *Imagen positiva: gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2000.
- WIERZBICKA, A. *Cross-Cultural Pragmatics*. Berlin, Mouton de Gruyter, 1991.
- WILCOX, Dennis L; CAMERON, Glen T.; AULT, H. Phillip; AGEE, Warren K. *Public relations: strategies and tactics*. 70ª ed. New York: A and B, 2003.

