



MÁXIMAS DA POLIDEZ EM COMENTÁRIOS ONLINE: UMA ANÁLISE SOB VIÉS PRAGMÁTICO

Cássia Solano Machado¹
Jean Marcos Silva Ajala²
Luiza B. Greff³

Resumo: Neste trabalho, apresenta-se um estudo sobre a teoria da polidez, realizado por meio da análise de comentários de clientes/usuários e administradores da página do Facebook da loja virtual Netshoes. O objetivo consistiu em verificar como é demonstrada a perda da face, bem como sua preservação, através de estratégias linguísticas e comunicativas usadas por indivíduos em interação verbal. Para tanto, o conceito de faces externa positiva e interna negativa, por meio dos princípios conversacionais denominados máximas da polidez. Com isso, adotou-se a teoria da polidez proposta por Brown e Levinson (1987), além das máximas de Leech (1983), compreendendo que a polidez tem a função de preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal, suas máximas e estratégias exercem pressões muito fortes sobre a produção dos enunciados. Na análise, buscou-se compreender como os indivíduos se preocupam (ou não) em utilizar as estratégias e as máximas da polidez para preservação (ou não) de suas faces. Deste modo, selecionou-se comentários realizados por usuários/clientes da loja e as respectivas respostas dos administradores da página virtual da loja, comentários analisados separadamente e, em seguida, em contraste. Nos casos selecionados para estudo, é visível, na análise linguística-pragmática, a preservação da face na resposta da empresa que buscou preservá-la certamente devido a sua posição comercial, além de não prejudicar sua imagem. Por outro lado, há uma perda da face externa positiva por parte dos usuários quando colocados em situações de reclamação, rompendo as máximas da polidez na verbalização de seus descontentamentos. A partir de tal estudo, compreendeu-se como a construção e a ruptura da face estão diretamente relacionadas tanto ao uso, quanto à violação dos mecanismos de polidez, reafirmando que os fenômenos da polidez são, portanto, relativos a contextos e a indivíduos. O trabalho foi realizado como forma de avaliação na disciplina Estudos da Significação I: Semântica e Pragmática, do curso de Letras – Português e Espanhol.

¹ Graduanda em Letras – Português e Espanhol, UFFS – *Campus* Cerro Largo, solanocassia@gmail.com

² Graduando em Letras – Português e Espanhol, UFFS – *Campus* Cerro Largo, jean_ajjala@hotmail.com

³ Professora do Curso de Letras – Português e Espanhol, UFFS – *Campus* Cerro Largo, orientadora, luiza.greff@uffs.edu.br



Palavras-chave: Estratégias linguísticas. Conceito de Faces. Produção de enunciados.

Categoria: UFFS - Ensino

Área do Conhecimento: Linguística, Letras e Artes

Formato: Comunicação Oral