

OS ELOGIOS EM COMENTÁRIOS DE FEEDBACK NEGATIVO: UM ESTUDO SOBRE PRESERVAÇÃO DA FACE

Autor(a): Bruna Vitória Ferreira ¹

Orientador(a): Victoria Wilson da Costa Coelho ²

Resumo

Os estudos pragmáticos sobre os enunciados são importantes para compreendermos como se dão os afetos nas interações humanas. Esses estudos da interação demonstram que mal entendidos e conflitos fazem parte da comunicação e que a harmonia e o equilíbrio interacional compõem um comportamento ideal a ser atingido. Neste trabalho, foi desenvolvido um estudo acerca dessas interações e foram analisados os discursos em um contexto específico de comunicação: reclamação. Nesse contexto comunicativo, caracterizado pelo seu potencial ameaçador, é importante que os usuários coloquem em prática estratégias de polidez para manter o equilíbrio e evitar conflitos e ameaças às faces dos participantes na interação. Ao analisar os enunciados, vimos que em todas as ocorrências, os reclamantes seguem a mesma linha (GOFFMAN, 1967) de criar uma expectativa favorável com um elogio para atenuar o impacto ofensivo da reclamação que vem em seguida. Desta forma, observamos como alguns reclamantes expressam a sua insatisfação de forma não-ofensiva (WILSON, 2005). À luz da classificação de atos valorizadores de face proposta por Kerbrat Orecchioni (2006), foi possível pensar o elogio como uma estratégia de polidez, comumente utilizada pelos falantes que desejam expressar sua insatisfação, tentando manter a harmonia, sem ofender ou constranger o reclamado. Tendo em vista o potencial ameaçador da reclamação e considerando o elogio como ato de valorização de face, foi realizada uma reflexão acerca desses

¹ Aluno(a) do curso de Letras: Português/Literaturas da Faculdade de Formação de Professores (FFP) da Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ – Link para o Currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/6696002033769520>

² Professor(a) do curso de Letras: Português/Literaturas da Faculdade de Formação de Professores (FFP) da Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ – Link para o Currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/1656335719323103>

dois atos que apontam para uma direção contrária, mas são utilizados juntos no mesmo contexto pelo falante que deseja expressar uma insatisfação sem ofender, difamar o outro, mantendo o equilíbrio interacional (GOFFMAN, 1967). Analisamos alguns comentários de feedback negativo destinados a um aplicativo de edição de fotos e compreendemos os processos de elaboração de face e o uso da polidez em situações de conflito potencial. Nos comentários encontrados na Play Store, observamos como os reclamantes se posicionam ao expressar sua insatisfação e percebemos a escolha linguística utilizada pelos usuários de apontar um aspecto positivo acerca do aplicativo antes de apontar um aspecto negativo, para atenuar o impacto ofensivo da reclamação. Por fim, ao interpretar os atos pragmáticos presentes nos comentários (elogio e reclamação), foi possível aprofundar o conhecimento do modo como as pessoas se comportam em situações de conflito e mostrar os elogios como uma possível estratégia de polidez, que contribui com a harmonia e o equilíbrio interacional, uma vez que sendo um ato valorizador de imagem, mantém o equilíbrio de um enunciado em que o ato principal é ameaçador.