

Os (des)encontros entre a polidez linguística e a Comunicação Não Violenta (CNV)

Georgia Maria Feitosa e Paiva¹

Resumo: O comportamento linguístico figura como um produto de toda uma elaboração racional/emocional que ocorre durante a interação, mas, eventualmente, “acidentes” na interação ocorrem devido ao comprometimento da interpretação dos sujeitos sobre: as intenções comunicativas; o conhecimento mútuo sobre estado emocional em que se encontram, e o contexto. Partindo de uma investigação bibliográfica com base nos estudos de Grice (1975), Goffman (1967), Brown e Levinson (1987), Leech (1983; 2014), Culpeper (1996; 2011), entre outros, propõe-se, neste artigo, relacionar o modelo teórico de polidez linguística desenvolvido por Brown e Levinson (1987) às técnicas de Comunicação Não Violenta (CNV) de Rosenberg (2003). O exame demonstrou que a CNV pode adotar parte das estratégias de polidez propostas por Brown e Levinson (1987), compartilhando a hipótese da instauração de uma interação harmônica, porém, ao refletir sobre as motivações que subjazem a determinadas estratégias e sobre os efeitos que podem gerar ao violar a liberdade dos sujeitos, observa-se que algumas estratégias podem provocar “acidentes” na interação, especialmente quando se espera uma linha mais empática de seus participantes. Conclui-se que o modelo de polidez desenvolvido pelos linguistas pode, até certo ponto, levar à realização de práticas violentas, afetando o estabelecimento de laços afetivos entre os sujeitos.

Palavras-chave: (Im)polidez linguística. Comunicação não violenta. Emoção. Interação. Empatia.

Introdução

Publicado pela primeira vez no final da década de setenta, logo após a elegante proposta de Robin Lakoff (1973) ter ganhado simpatia entre os linguistas, o modelo de polidez, desenvolvido pelos linguistas Penelope Brown e Stephen C. Levinson (1978), apresentou de forma ousada, já em seu título, a ideia de que a polidez linguística opera sob algumas regras universais. A obra ganhou uma segunda versão no final da década de oitenta, e nela é apresentada uma série de argumentos que levam o leitor a considerar a ideia de

¹ Doutora em Linguística pela Universidade Federal do Ceará, professora Adjunto A do Instituto de Linguagens e Literaturas (ILL) da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, coordenadora do Grupo de Pesquisas em Preconceito, Polidez e Impolidez Linguística (GEPPIL). Ceará, Brasil. *E-mail:* georgiafeitosa@unilab.edu.br  <https://orcid.org/0000-0002-2915-9416>

universalidade, uma vez que os autores, em uma pesquisa exaustiva, constataram regularidades coincidentes no uso do inglês, do tzeltal e do tâmil.²

Na versão da década de 80, a obra segue com uma apresentação concisa da proposta, de seus conceitos mais gerais, para somente depois apresentar as regularidades observadas, que, segundo Brown e Levinson (1987), realizam-se de modo consciente por falantes nativos e adultos, que eles chamaram de MP (modelo de pessoa); às regularidades, os autores chamaram de estratégias, que devem realizar metas comunicativas e sociais específicas, como, por exemplo, a atenuação de atos ameaçadores de faces.

Inspirados pelo livro de Goffman (1967), os linguistas consideram que em uma interação, a pessoa maneja a sua linguagem segundo a convergência de dois desejos, o primeiro refere-se à preservação de sua liberdade de ação (face negativa), e o segundo de ser apreciado socialmente (face positiva). Esses desejos estão relacionados aos desejos das faces, “construídas durante a interação” (GOFFMAN, 1967, p.6) e, para Brown e Levinson (1987), a polidez acontece quando as pessoas, na interação, estão preocupadas em manter e resguardar suas faces (positiva e negativa), pois um ato de fala pode, em alguma medida, comprometer o território dos falantes ou a imagem que eles querem manter na interação. Deste modo, quando os falantes se esforçam para evitar esses danos ou acidentes na interação com o intuito de instaurar a harmonia, eles usam a polidez.

Diante disso, a polidez, para os linguistas, é a realização de uma série de estratégias, podendo ser, portanto, manipulada, moldada para o alcance de determinados objetivos. A nosso ver, na perspectiva de Brown e Levinson (1987), não se trata realmente de um modelo teórico que demonstre a preocupação de estabelecer a harmonia, de manter o equilíbrio entre os falantes, mas, acima de tudo, de demonstrar como falantes nativos podem usar a linguagem para conseguir o que desejam na interação. Diante disso, surgem as seguintes questões: estão mesmo os linguistas propondo um modelo de polidez? Ou será a polidez um construto importante com finalidades egocêntricas que, de algum modo, parece fundar relações “humanas”? Essa resposta, infelizmente, não está no livro.

Embora tenha sido criticado por apresentar um tom egocêntrico e ocidental, (MATSUMOTO, 1988; MAO, 1994; WATTS, 2004) a obra traz contribuições importantes para a linguística e áreas afins quando apresenta um modelo consubstanciado em uma fórmula simples que indica a polidez como um produto do peso do ato ameaçador de face, da

² Essas são línguas faladas em determinadas regiões do México e da Índia, respectivamente.

intimidade entre os falantes e da relação simétrica ou assimétrica em que eles podem estar enquadrados. A fórmula reforça a ideia de que os sujeitos são racionais, calculistas, estratégicos, e desconsidera aspectos como o contexto, o afeto, as emoções, que podem influenciar fortemente o modo como um enunciado que, mesmo não sendo tão eficaz, é preferido pelo falante em uma determinada situação, por exemplo.

Embora pareça não ter relação com a polidez linguística, a Comunicação Não Violenta (CNV) consiste em um conjunto de técnicas inspiradas na cultura oriental, propostas pelo psicólogo e pesquisador Marshall B. Rosenberg (2006), e prometem também minimizar os conflitos, estabelecer a harmonia nas interações pessoais e profissionais para o alcance da empatia.

Diante da afinidade de propósitos, estaria então o modelo de Rosenberg (2006) de algum modo operando com estratégias de polidez? A partir de uma revisão da literatura, neste artigo, elencaremos quais são os encontros e desencontros entre as duas propostas teóricas, à medida que debateremos importantes conceitos teóricos para os dois modelos. Este ensaio está dividido em duas grandes seções. Na primeira, intitulada de “O modelo de polidez e a comunicação não violenta- encontros teóricos”, temos como propósito apresentar os principais pontos de encontro entre a polidez de Brown e Levinson (1987) e a CNV de Rosenberg (2006); A segunda seção, “A polidez como ferramenta e a Comunicação Não Violenta (CNV)”, demonstra como as estratégias de polidez propostas pelos linguistas podem funcionar como componentes da CNV ou comprometê-la.

O modelo de polidez e a Comunicação Não Violenta: encontros teóricos

Como já apresentado na introdução, o modelo de polidez de Brown e Levinson e a Comunicação Não Violenta (CNV) proposta por Rosenberg (2006) compartilham de algumas semelhanças em seus pressupostos teóricos/metodológicos. Nesta sessão, apresentaremos uma proposta de categorização em duas instâncias. A primeira delas é a natureza racional do sujeito e a segunda é como a própria interação é organizada pelos interlocutores nas duas propostas teóricas.

O sujeito racional e o manejo da linguagem nas interações sociais

Brown e Levinson (1987, p.65) consideram que a racionalidade é uma condição importante para o desenvolvimento da interação, pois ela é responsável por dar aos falantes a “habilidade de pesar diferentes formas de se chegar a um objetivo e escolher aquelas que mais satisfazem a meta”. Não se trata, portanto, de interações baseadas na intuição, mas em um pensamento estratégico.

Os autores propõem que determinadas circunstâncias podem influenciar na escolha das estratégias de polidez; eles indicam que os sujeitos estimam o risco de perder a face a partir de duas escolhas: a primeira é realizar um ato ameaçador de face e a segunda é não realizá-lo. Caso optem por realizar, os sujeitos encontram duas formas de expressá-los, a primeira é fazê-lo de modo ostensivo (impolido, grosseiro- *bald on record*) ou de modo polido (*on-record* e *off-record*), e desse modo estes atos podem se dar de forma mais ou menos direta, provocando diferentes efeitos que devem ser previstos pela experiência e pelo conhecimento do falante sobre a situação e seus interlocutores.

Com relação aos efeitos, Brown e Levinson (1987) sustentam que cada estratégia traz vantagens diferentes para a avaliação dos falantes, a saber:

1) Vantagens de escolher estratégias On-Record:

- a) receber crédito de honestidade;
- b) conseguir apoio público;
- c) evitar mal-entendidos;
- d) resgatar a face.

2) Vantagens de escolher estratégias Off-Record:

- a) receber crédito por saber lidar com pessoas;
- b) evitar coações;
- c) sofrer menos riscos, se seu ato tornar-se público;
- d) evitar potencialmente a responsabilidade da interpretação da face demandada;
- e) testar os sentimentos do interlocutor para com ele;
- f) evitar interferências (Menor abertura);
- g) exercer uma Manipulação disfarçada. (PAIVA, 2008, p.42-43)

Deste modo, ao compreender sobre como se usa a linguagem, os falantes podem escolher qual tipo de estratégia pode ser mais eficiente para aquela situação. Diante disso, os linguistas elaboraram uma lista com quarenta estratégias divididas nas categorias polidez

positiva e negativa *on e off-record*, para demonstrar como os falantes adultos nativos podem alcançar seus propósitos com polidez, como nos mostra o Quadro 1.

A capacidade racional que os falantes devem ter ao manejar as interações exige deles, além de um conhecimento sobre a cultura, contexto e material linguístico, uma espécie de *savoir faire*, já indicado por Goffman (1967; 1959) a respeito dos estudos interacionais e mais recentemente complementado por Watts (2004) como competência política.

Quadro 1- ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ LINGUÍSTICA

ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ LINGUÍSTICA	
POLIDEZ POSITIVA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Note (isto é, focalize) nos interesses do ouvinte (quereres, metas, necessidades, qualidades) 2. Exagere (interesse, aprovação, simpatia com o ouvinte) 3. Intensifique o interesse do ouvinte 4. Use marcadores de identidade e grupo no discurso 5. Procure concordar em tópicos seguros 6. Distancie-se da discordância 7. Aceite, aumente, delimite o terreno comum 8. Brinque para deixar o ouvinte mais à vontade 9. Acerte ou pressuponha conhecimento sobre os interesses do ouvinte 10. Ofereça, prometa 11. Seja otimista sobre os interesses do ouvinte. Ele quer o que o falante quer 12. Inclua ouvinte e falante na mesma atividade 13. Forneça ou peça razões 14. Acerte uma troca recíproca: 15. Forneça presentes ao ouvinte (qualidades, simpatia, entendimento, cooperação):
POLIDEZ NEGATIVA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seja convencionalmente indireto 2. Não expresse voluntariedade para conformar. Questione, restrinja-se 3. Seja pessimista sobre a habilidade ou voluntariedade para conformar: 4. Minimize a imposição 5. Demonstre respeito 6. Desculpe-se 7. Impessoalize o falante e o ouvinte. Distancie-se dos pronomes Eu e Você: 8. Categorize um ato de ameaça à face como uma regra geral 9. Nominalize para distanciar o ator e adicione formalidade 10. Aja como se estivesse em débito com o interlocutor ou como se o interlocutor não lhe devesse nada

Polidez Off-Record	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faça insinuações 2. Forneça pistas associativas 3. Pressuponha 4. Minimize 5. Exagere 6. Use tautologias 7. Use contradições 8. Seja irônico 9. Use metáforas 10. Use questões retóricas 11. Seja ambíguo 12. Seja vago 13. Generalize 14. Desloque o ouvinte 15. Seja incompleto, use elipses
--------------------	---

Fonte: elaboração própria com base no modelo de Brown e Levinson (1987)

Dividindo a polidez em duas instâncias (1ª e 2ª ordem), Watts (2004) atenta para o fato de que a linguagem polida pode se dar de modo formulaico, acomodada nos nossos costumes, como também manipulada. Diante de tal constatação, é possível questionar se os falantes, todos eles e em todas as situações, estão sendo de fato políticos, ou racionais nos termos de Brown e Levinson (1987).

Rosemberg (2006), ao contrário dos linguistas, opta por um modelo mais simplista, que a nosso ver pode contemplar algumas das estratégias apresentadas no Quadro 1. Assim como eles, o autor considera um modelo de pessoa racional, que deve organizar a comunicação não violenta como um processo, e antes de entrar no campo da expressão, propriamente dita, o sujeito deve organizar seu discurso em quatro estágios: *observação*; *sentimento*; *necessidades*; e o *pedido*. Trata-se de um movimento ritualístico que, para o autor, está no cerne de toda comunicação.

Com relação à observação, primeira etapa para a proposição de uma comunicação não violenta, o autor propõe que os falantes devem fazer a seguinte pergunta: “O que está acontecendo?” (p.25). A descrição dessa etapa lembra bastante o conceito de *frame* proposto por Goffman (1974), que por sua vez o conceitua como uma espécie de “esquema de referência”, organizado mentalmente e socialmente a partir das experiências, dos encontros entre os falantes.

Para Rosenberg (2006), os interlocutores devem buscar observar sem a interferência de julgamentos ou avaliações. Depois disso, ele sugere que os interlocutores deem atenção a como se sentem naquela situação ou recebendo aquela mensagem (segunda etapa); para em seguida identificar suas necessidades (terceira etapa) e somente daí realizar um pedido (quarta e última etapa). Como uma dança de passos coreografados, ou um jogo com desafios pré-estabelecidos, fica claro que a Comunicação não Violenta (CNV) trata de uma fala planejada e orientada para uma finalidade, parecida com o modelo de polidez dos linguistas.

Para Rosenberg (2006, p.22),

a CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros, nossas palavras, ao invés de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo, desejando.

Durante toda a obra, Rosenberg demonstra, com muitos exemplos de situações reais de conflito, como a linguagem está sendo usada para exprimir as emoções, e como a forma preferida pelos falantes é ineficiente e potencial causadora de ofensas, o que, nos termos de Brown e Levinson (1987), constitui-se como atos ameaçadores de face.

A polidez, assim como a Comunicação Não Violenta (CNV), é construída, arquitetada para o cumprimento de metas, que por sua vez, por mais que assumam um conteúdo benéfico para si e/ou para os outros, sempre é manejada para a preservação das faces, para o resguardo da reputação; não se trata de altruísmo, pois o altruísmo é desinteressado, anônimo. Sendo assim, podemos chegar à seguinte conclusão: a polidez nos termos de Brown e Levinson (1987) é um construto importante com finalidades egocêntricas que perpassa as relações humanas e parece torná-las mais “humanas”, pois a forma como ela se manifesta demonstra que existe uma preocupação com o outro, com seus sentimentos, embora, muitas vezes, essa demonstração não conte com a sinceridade de seus participantes.

Em termos de investigação linguística, é bastante difícil de se verificar a sinceridade das intenções, sendo possível somente com métodos de pesquisa que possibilitem a checagem com os falantes a respeito do que foi dito, e ainda assim, há componentes como a memória que podem comprometer esse resgate. Diante disso, autores como Culpeper (2011, p.49)

preferem investigar a (im)polidez a partir da recuperação das intenções por meio da interpretação dos interlocutores sobre o ato comunicativo, e essa recuperação está balizada por critérios importantes, a saber: “o desejo por um resultado; a crença de que uma ação levará a determinado resultado; uma intenção para performar essa ação; a habilidade para realizar esta ação; e a consciência de cumprir a intenção enquanto a realiza”.

Além realizar esse cálculo mental enquanto está imerso na situação, o interlocutor também está sensível ao contexto e às suas emoções, que podem levá-lo a negligenciar ou mesmo a atribuir fortemente a alguém a responsabilidade por uma ofensa.

A interação como um jogo

Partindo dos estudos de Goffman (1967), onde a interação é vista como uma espécie de ritual, influenciada por normas sociais, culturais e linguísticas, e do Princípio de Cooperação de Grice (1982), Brown e Levinson buscaram organizar seu modelo de polidez conforme a ideia de que, ao participarem de uma interação, os sujeitos devem usar a linguagem de modo estratégico para o alcance de seus propósitos comunicativos e sociais.

Em muitos momentos da obra, tem-se a ideia de que a interação é vista como um jogo, cujos participantes, em colaboração, devem se unir para conquistar a harmonia e evitar perder faces. Comparando a interação como um jogo, podemos dizer que a proposta do modelo de Brown e Levinson (1987, p.59-60) prevê na interação a participação de dois jogadores, pelo menos, que alternam turnos de fala, cada qual com o objetivo de manter suas faces e, por conseguinte estabelecer a harmonia na interação.

Os jogadores devem se conhecer mutuamente; ter interesses em manter as faces de um e outro. Como um jogo, o contrato interacional pode ser violado, com relação a isso. Brown e Levinson (1987) mencionam que pode ocorrer de o falante ter a intenção de realizar declaradamente um ato ameaçador de face, portanto, ofender e comprometer o objetivo do jogo: a harmonia. Caso não queiram violar as regras, os falantes buscam reunir esforços para manter o jogo, usando polidez.

Goffman (1967) propõe que os sujeitos podem ameaçar as faces de três formas distintas, cada uma delas carregando algum nível de responsabilidade do falante com o ato enunciado. A esses tipos ele chamou de ofensas inocentes, maliciosas e incidentais. No

primeiro tipo, os interlocutores percebem que não houve intenção, e toleram a ofensa; no segundo tipo, os interlocutores conseguem reconhecer a intenção, pois a ofensa foi realizada de modo ostensivo; já no terceiro tipo, Goffman (1967, p.14) indica que as ofensas “surtem de um modo não planejado, mas às vezes são antecipadas pelo produto da ação – ação de ofender quando não se quer gerar consequências ofensivas, embora não se quisesse machucar”.

Rosemberg (2006) parte da ideia de que os sujeitos, quando interagem, a última coisa que desejam é gerar desconforto, especialmente, se as relações sociais estabelecidas naquela interação são importantes para eles. Para Goffman (1967, p.29) a interação deve seguir essa mesma linha, pois para o sociólogo,

o indivíduo não somente defende a sua própria face e protege a face dos outros, mas age de modo a possibilitar a forma mais fácil que os outros também se empenhem no trabalho de face, por eles mesmos e por ele. Ele os ajuda a se ajudarem e eles ajudam o falante.

É a partir daí que entendemos o conceito de harmonia tão falado nas obras de Rosemberg (2006) e Brown e Levinson (1987). Harmonia, para eles é entendida como um produto de relações tácitas. Os falantes buscam atingir os seus propósitos comunicativos e sociais preservando suas faces na interação e, por conseguinte, mantendo suas relações sociais. Nesse sentido, os sujeitos buscam colaborar entre si para que o falante consiga se expressar de forma apropriada, pois seu bom desempenho leva a um bom desempenho do grupo; trata-se de um ciclo de sucesso.

Numa tentativa de compreender sobre o que pode ser ofensivo, a partir de uma perspectiva polarizada em faces, Brown e Levinson (1987) sugerem que os atos de ameaça à face dos falantes e seus interlocutores podem comprometer o desempenho das faces positivas e negativas dos interactantes, e que o investimento numa linguagem polida deve atenuar a ameaça. Os linguistas propõem que atos que de algum modo comprometam a liberdade de ação dos interlocutores, como a ordem ou a promessa, podem ser amenizados por estratégias de polidez negativa, atenuados por modalizadores, ou mesmo levando a voluntariedade do

interlocutor a participar do ato; já os atos que podem levar à desaprovação dos interlocutores podem ser evitados ou minimizados com estratégias de polidez positiva.

Paiva (2008, p.37-38, *apud* Brown; Levinson, 1987) sintetiza alguns atos de ameaça às faces positiva e negativa do interlocutor que podem provocar a desarmonia na interação. Entre eles podemos destacar:

- a) Expressões de violência: o falante passa para o interlocutor que este deva se sentir embaraçado ou receoso com relação a ele;
- b) Irreverência e menção de tabus: o falante indica que não valoriza os valores de seu interlocutor e não se amedronta com seus medos. Dessa forma, ele torna-se inconveniente, principalmente quando comunica mensagens inadequadas ao contexto;
[...]
- e) Levantar questões morais ou políticas delicadas: esse tipo de ato é ameaçador das faces de ambos os participantes da interação, pois, ao tratar de assuntos como raça, religião, liberação feminina, entre outros, os interlocutores se comprometem com questões delicadas;
[...]
- g) Interrupção da fala do interlocutor: demonstra-se como um ato ameaçador de face positiva do falante e do interlocutor, pois, ao assaltar um turno em uma enunciação, não fazendo restrições ou mostrando nenhuma atenção para com seu interlocutor, o falante se auto-ameaça, ao passo que ameaça a face positiva do outro, podendo ser considerado negativamente pelo grupo ao desconsiderar a importância da fala de seu parceiro;
[...].

Expressões violentas, questões morais e políticas, ou mesmo menções aos tabus, como o uso de palavrões, acusações, intolerâncias linguísticas e sociais são exemplos importantes do que Rosemberg (2006) chama de observações avaliativas, que devem desencadear desconforto e por isso devem ser evitadas por aqueles que querem controlar melhor as emoções e estabelecer a empatia.

A interrupção da fala do interlocutor desencadeia outro tipo de violência linguística corriqueiramente chamada na análise da conversação de Assalto a turno. Trata-se, portanto, de uma atividade que privilegia os desejos de si em detrimento dos desejos do outro, comprometendo uma série de máximas, nos termos da escala de custo e benefício proposta por Leech (1983). Estudos como o de Holmes (2005) e Lakoff (2010) demonstram que a prática de interrupção ocorre com mais frequência quando o homem é o agente da ação, e a

mulher é quem está sendo interrompida. Esses estudos relatam que os homens continuam interrompendo mais que mulheres, independentemente da relação de intimidade que eles tenham para com elas.

Deste modo, a Comunicação Não Violenta pressupõe que os sujeitos envolvidos na interação devem evitar a enunciação de mensagens alicerçadas em julgamentos, que muito embora pareçam naturais nas nossas conversas cotidianas, são construídos com base em estereótipos, estigmas e tabus que naturalmente engatilham conversas pouco harmoniosas e ineficientes.

Assim como Brown e Levinson (1987), Rosemberg (2006) ensina por que devemos evitar enunciar atos como os citados por Paiva (2008). O psicólogo sustenta que se os sujeitos numa interação devem buscar modificar a forma como expressam seus sentimentos, eles terão grande êxito para alcançar a empatia, que para ele é o grande objetivo de uma comunicação mais humana e menos ofensiva.

Inspirado pela cultura oriental, Rosemberg (2006, p.133) define a empatia como “a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo”. Trata-se, antes de expressar, ouvir e conhecer sobre o outro e evitar julgá-lo, mesmo que silenciosamente. A proposta do psicólogo, embora pareça simples, exige um grande investimento cognitivo, em especial, de monitoramento linguístico, para que as palavras escolhidas para expressar os sentimentos não indiquem, mesmo que acidentalmente, algum julgamento ou preconceito, pois, caso isso aconteça, a eficiência da comunicação com o outro pode ser comprometida.

A polidez como ferramenta e a Comunicação Não Violenta (CNV)

Diante das semelhanças dos modelos de Brown e Levinson (1987) e Rosemberg (2006), propomos neste ensaio que algumas estratégias de polidez linguística estabelecidas pelos linguistas podem estar presentes em atividades de Comunicação Não Violenta, desde que sejam satisfeitas duas grandes condições: os falantes devem ter como meta o estabelecimento da empatia e interagir com intenções sinceras.

Acordadas essas condições, os falantes poderão se expressar com polidez nos quatro estágios propostos por Rosemberg (2006): *observação*; *sentimento*; *necessidades*; e *pedido*. A

seguir, discutiremos sobre como, em cada um deles, a polidez pode contribuir (ou não) para o estabelecimento da comunicação não violenta.

Observação

Rosemberg (2006) indica que a primeira etapa da CNV é uma das mais difíceis de ser realizada, pois os falantes devem aprender a distinguir a observação da avaliação e implementar isso nas suas escolhas linguísticas. O autor elabora uma lista de atitudes linguísticas que podem comprometer o estabelecimento da empatia, que devem ser trocadas por outras mais neutras, como por exemplo, muitas manifestações do verbo ser, o uso das palavras sempre, nunca, etc.. Vejamos o exemplo (p.55-56):

Ex.1.

Você é generoso demais

Ex1.1.

Quando vejo você dar para os outros todo o seu dinheiro do almoço acho que está sendo generoso demais.

No enunciado apresentado no exemplo 1, temos uma observação avaliativa com o uso do advérbio de intensidade “demais”. Advérbios e adjetivos são classes gramaticais que carregam um conteúdo avaliativo intrínseco e devem ser evitadas em situações onde se planeja o estabelecimento da confiança, por isso eles podem ser potenciais atos ameaçadores de face. Rosemberg (2006) propõe que o exemplo 1 seja trocado por uma observação isenta de avaliação, a saber pelo Exemplo 1.1.

No exemplo 1.1. encontramos o uso da estratégia de polidez negativa *peça ou forneça razões* introduzida pela expressão “Quando vejo você dar para os outros todo o seu dinheiro do almoço”. Essa estratégia de polidez negativa funciona como uma forma de atenuar o ato ameaçador das faces negativas do locutor e do interlocutor, pois na medida em que ele restringe a observação avaliativa, ele resguarda a si e ao outro na interação. Note-se que na sugestão de reparo do enunciado do exemplo 1 proposta no exemplo 1.1., Rosemberg (2006) mantém o advérbio sugerindo que, se iniciado com a restrição, ele estaria “isento de

avaliação”, mas na verdade a estratégia de polidez minimiza seu conteúdo ofensivo, não a anula.

Sentimento

Rosemberg (2006) aposta na ideia de que as emoções são as principais responsáveis por levar à realização ofensiva como também à interpretação de conteúdos de mensagens como sendo ofensivos. Para o autor, os sujeitos precisam desenvolver uma espécie de liberação emocional, estágio importante, visto que nem sempre os sujeitos estão dispostos a exprimir seus sentimentos por questões culturais, em especial o sexo masculino (HOLMES, 1995). Acredita-se que a expressão deles torna o sujeito frágil e, entendendo a interação como um jogo, assumir *ethos* frágil pode trazer efeitos indesejados para o jogador.

Durante toda a sua obra Rosemberg (2006) procura demonstrar o quanto a sinceridade das intenções é o combustível para a comunicação não violenta, mas entendemos que essa sinceridade deve ter início já na exposição dos sentimentos, muitas vezes mascarados por diferentes formas de expressão. O autor atenta para o fato de que muitas vezes encapsulamos nossos sentimentos. Essa constatação fica clara no exemplo 2 resgatado por Rosemberg (2006, p.70) em um de seus cursos:

Ex.2. “Sinto-me insignificante para as pessoas com quem trabalho”.

Ex.2.1. “Sinto-me triste”.

O autor comenta que a palavra insignificante, do modo como está empregada no enunciado, conota algum nível de responsabilidade dos outros para com os sentimentos do falante, no caso os colegas de trabalho. Esse é um dos problemas mais relevantes que devem ser trabalhados na CNV: assumir a responsabilidade pelo que se sente. O autor, portanto, sugere a troca pelo ex. 2.1., mas, em termos de polidez, encontramos um problema que vai de encontro à cultura em que vivemos.

Quando usamos os pronomes “eu” e “você” na interação, para Brown e Levinson (1987) estamos nos comprometendo com um ato ameaçador de face, que, no caso do exemplo, são as faces negativa e positiva do falante, pois ele sabe que, se demonstrar fragilidade, estará abrindo sua intimidade para o interlocutor; e pode perder a sua apreciação por isto. Rosemberg contesta essa última conclusão quando sugere que a honestidade pode, ao invés de afastar, unir por empatia, cabendo ao falante decidir se ele quer se arriscar para conseguir a compreensão mútua.

Sob o ponto de vista da polidez de Leech (1983; 2014), numa escala de custo e benefício, o falante estaria sendo polido ao enunciar o ex.2.1., pois ele não associaria nenhum custo por seus sentimentos, como em ex.1.1., a outros, e, portanto a imagem dele seria preservada.

Necessidade

As necessidades muitas vezes estão subjacentes aos sentimentos, sendo elas as responsáveis por instigar determinadas expressões, que muitas vezes carregam conteúdos potencialmente ofensivos. O autor menciona que devemos acessar as nossas necessidades e comunicá-las de modo que consigamos satisfazê-las, ou seja, devemos ser claros e objetivos.

Rosemberg (2006) dedica um capítulo a como os falantes podem reagir em situações com mensagens com conteúdos intrinsecamente negativos. Para o autor, os falantes têm quatro opções: a) culpar eles mesmos; b) culpar os outros; c) identificar sentimentos e necessidades próprias; e d) identificar sentimentos e necessidades dos outros. Para o estabelecimento de uma Comunicação Não Violenta, o psicólogo propõe que identificar sentimentos e necessidades dos interlocutores é a base para a comunicação mais empática.

Pedido

O pedido, segundo os estudos de Levinson (2007) com base em Sacks, Sacks, Schegloff, (1973), pode ser compreendido como a primeira parte do par conversacional

pedido-aceitação/recusa, e pode se manifestar também na forma de pré-sequência, sendo expresso por meio de sugestões, como modo de atenuar a sua natureza ameaçadora do ato.

O ato de pedir compreende um potencial ameaçador porque a liberdade do interlocutor (face negativa) pode ser comprometida, uma vez que se espera dele que aceite ou decline o pedido, não restando a ele outra opção dentro do par conversacional. Apesar disso, Rosenberg (2006) numa perspectiva de Comunicação Não Violenta (CNV), entende o pedido como uma parte importante para o estabelecimento da empatia. Para o autor o pedido deve ser apresentado de modo específico e, antes de sua formulação, o falante deve ter a consciência do que está pedindo.

O psicólogo menciona que os pedidos devem estar acompanhados necessariamente da apresentação dos sentimentos e necessidades, pois, do contrário, ele pode aumentar o conteúdo ofensivo do ato de fala e parecer uma exigência. Verbos como dever, merecer, ter, podem ser substituídos por outros mais neutros ou antecedidos por estratégias de polidez. Vejamos o exemplo 3 (ROSEMBERG, 2006, p.130).

Ex. 3. Gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz, de que você não gostou.

No enunciado presente no exemplo 3, observamos o futuro do pretérito na flexão do verbo “gostar” em primeira pessoa do singular. A flexão temporal e a escolha do verbo funcionam como amenizadoras do conteúdo ameaçador de face negativa do interlocutor, pois o pedido não soa como uma exigência, mas como uma espécie de cuidado requerido pelo falante, havendo então a minimização da imposição já intrínseca ao par conversacional.

A escolha por essa estratégia traz efeitos importantes para o jogo conversacional: não somente a face negativa do interlocutor é preservada, como a face positiva do locutor é ressaltada, pois sua atitude cuidadosa faz com que ele seja apreciado socialmente.

Considerações Finais

Este ensaio teve como objetivo geral relacionar o modelo teórico de polidez linguística desenvolvido por Brown e Levinson (1987) às técnicas de Comunicação Não Violenta (CNV) propostas por Rosenberg (2003). Para isso, organizamos nossa discussão em dois grandes tópicos, sendo o primeiro o responsável por demonstrar as semelhanças entre os modelos e o segundo por mostrar como a polidez linguística pode atuar como ferramenta para o estabelecimento ou não de uma Comunicação Não Violenta (CNV).

Observamos que tanto o modelo de polidez proposto por Brown e Levinson (1987) quanto as técnicas de Comunicação Não Violenta de Rosemberg (2006) trabalham com duas noções básicas. A primeira refere-se à noção de sujeito racional, e a segunda diz respeito à interação como um jogo. Quanto a este aspecto, constatamos que as noções de atos ameaçadores de face e trabalho de face podem ser utilizados pelo modelo da CNV. Demonstramos essas conclusões a partir de um exame da terminologia, de conceitos e de influências teóricas adotados pelos autores. Depois de mostrar os encontros teóricos, nos dedicamos a identificar e compreender como as estratégias de polidez linguística podem contribuir ou não para uma Comunicação Não Violenta.

Nesta etapa, revisamos a obra de Rosemberg (2006), em especial a compreensão da realização de suas técnicas, e nelas observamos que embora a polidez linguística se assemelhe bastante com a proposta do psicólogo, podendo inclusive integrá-la, algumas considerações devem ser feitas, a saber: a) algumas etapas da CNV são, por si, ameaçadoras, tanto para locutores quanto para interlocutores, devido a questões culturais e semânticas – é o caso da necessidade e do pedido; b) estratégias de polidez positiva tendem a integrar melhor o processo da CNV, em especial para atenuar o peso dos atos ameaçadores de face incorporados nessas etapas; c) algumas estratégias de polidez, ao invés de estabelecer uma Comunicação Não Violenta (CNV), podem levar à sua realização – é o caso de algumas das estratégias de polidez negativa e *off-record*, que têm como efeito distanciar a relação do locutor com um ato ameaçador de face.

Consideramos que o modo como os linguistas dispuseram as estratégias indica que existem outros interesses que se sobrepõem ao estabelecimento da harmonia interacional, em especial àquelas que eles denominaram de estratégias *off-record*, que indicam pouco ou

nenhum envolvimento dos falantes com um possível ato ameaçador de face, cujos benefícios se dariam somente para aqueles que estão ocupando o turno de fala.

Deste modo, notamos que, dependendo do modo como são usadas, as estratégias de polidez podem se tornar excelentes ferramentas de aproximação, confiança e conhecimento mútuo, mas, para isso, os falantes devem acertar uma troca conversacional recíproca, honesta e clara; do contrário aquelas mesmas estratégias apaziguadoras podem se tornar um veículo de violência linguística e social, comprometendo o alcance da harmonia e a empatia na interação.

Referências

BROWN, P.; LEVINSON, S.. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: University Press, 1987.

BROWN, P.; LEVINSON, S.. Universal in language use: politeness phenomena. In: GOODY, Esther N. *Questions and politeness*. Cambridge: University Press, 1978.

CULPEPER, J.. *Impoliteness: using language to cause offence*. New York: Cambridge Press, 2011.

GOFFMAN, E. *Interaction ritual: essays on face-to-face behavior*. Garden City: Anchor; Doubleday, 1967.

GRICE, P.H.. Lógica e Conversação. In DASCAL.M.(org) *Fundamentos metodológicos da linguística: Pragmática - Problemas, críticas, perspectivas da linguística bibliográfica.v.IV*: Campinas, Unicamp, 1982.

HOLMES, Janet. *Women, Men and Politeness*. England: Longman, 1995.

LAKOFF, R.. *The logic of politeness*. Chicago: Chicago Linguistic Society, 1975.

LAKOFF, Robin. Linguagem e lugar da mulher. (1973) Trad. Gastaldo; Braga. In: OSTERMANN, A. C.; FONTANA, B.. *Linguagem, Gênero e Sexualidade: Clássicos Traduzidos*. São Paulo: Parábola Editorial, 2010.

LEECH, G.M. *Principles of Pragmatics*. London: Longman, 1983.

LEECH, Geoffrey. Politeness: is there an east-west divide?. *Journal of foreign languages*. General Serial no 160. no 6, November 2005.

LEVINSON, Stephen C. *Pragmática*. Tradução de Borges, L.C. & Mari, A. Martins Fontes, São Paulo: Cambridge, 2007.

MAO, L.. Beyond politeness theory: “face” revisited and renewed. *Journal of Pragmatics* 21, 451-486, 1994. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0378216694900256> Acesso em: 02 de novembro de 2019.

Matsumoto, Y.. Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12, 403-426, 1988. Disponível em: <https://sussex.rl.talis.com/items/D9571C9F-10A2-A0B3-DF6C-5AB0F1FE7214.html> Acesso em: 02 de novembro de 2019.

PAIVA, Geórgia Maria Feitosa. *A polidez linguística em sala de aula de bate-papo na internet*. Dissertação. (Mestrado em Linguística). Fortaleza: Programa de Pós-Graduação em Linguística. Universidade Federal do Ceará (UFC), 2008. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/5879> Acesso em: 02 de novembro de 2019.

ROSENBERG, M.B.. *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Editora Ágora, 2006.

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail. A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. In: *Studies in the organization of conversational interaction*. Academic Press, 1978. p. 7-55. In: Levinson, Stephen C.. *Pragmática*. Tradução de Borges, L.C. & Mari, A. Martins Fontes, São Paulo: Cambridge, 2007.

WATTS, J. Richards. *Politeness: key topics in sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge press, 2004.

The (mis)matches between linguistic politeness and nonviolent communication

Abstract: Linguistic behavior appears as a product of a produced rational / emotional that occurs during an interaction, but eventually "accidents" in the interaction that occur due to the compromised interpretation of the subjects about: communicative intentions; mutual knowledge about the emotional state in which situations, and the context. By using a bibliographic investigation based on the studies of Grice (1975), Goffman (1967), Brown and Levinson (1987), Leech (1983; 2014), Culpeper (1996; 2011), among others, our goal in this article is to relate the theoretical model of linguistic politeness developed by Brown and Levinson (1987) to Rosenberg's (2003) techniques of Nonviolent Communication (CNV). The examination showed that CNV can adopt part of the politeness strategies applied by Brown and Levinson (1987), sharing a hypothesis of harmonic interaction, however, by reflecting on the motivations that speakers' usage strategies and the effects they may have while starts a violation of the freedom of hearers, note that some situations can cause "accidents" in the interaction, especially when it is expected a more empathic line from their participants. This study concludes that a controversial model developed by linguists can, to some extent, carry out violent execution practices, affecting or establishing affective bonds between the subjects.

Key-words: Linguistic (im)politeness. Nonviolent communication. Emotion. Interaction. Empathy.

Recebido em: 17 de novembro de 2019.

Aceito em: 26 de dezembro de 2019.