

COMO ESCREVER NO ESPAÇO VIRTUAL? POLIDEZ E IMPOLIDEZ

How to write in the cyberspace? Politeness and Impoliteness

Maria de Fatima S.O. Barbosa (Universidade Estácio de Sá)

RESUMO

Este texto focaliza processos interacionais em ambiente virtual (ou ciberespaço), na correspondência eletrônica por meio de emails, fóruns ou chats em EAD. Analisa a escrita virtual, desterritorializada, que implica o domínio das tecnologias de informação e comunicação – TICs, uma das principais ferramentas do ensino e da aprendizagem a distância. O estudo alarga as concepções de letramento escolar e de letramento social e as fronteiras do continuum fala/escrita incluindo a noção do letramento digital. Examina os princípios de Polidez e de Elaboração da Face no espaço cibernético entre alunos e professores e entre alunos e alunos de um curso a distância, em que os interagentes se sentem obrigados a preservar suas próprias faces e as faces dos outros, respeitadas as regras estabelecidas *a priori*.

Palavras-chave: Interação. Polidez. Educação a distância. Textos online.

ABSTRACT

This text focuses on online interaction processes through e-mails, forums, or chats in distance learning. It analyses virtual writing, landless, which implies mastering information and communication Technologies – ITs, one of the principal tools in distance education. The study broadens the conceptions of school literacy and digital literacy. It examines the

principles of Politeness and Face Elaboration in the cyberspace amongst students and teachers and students and other students in a distance learning course, in which the interactors feel compelled to preserve their own faces and other people's faces, respecting rules established *a priori*.

Palavras-chave: Interaction. Politeness. Distance Education. Online texts.

CONTEXTO DA PESQUISA

A Educação a Distância (EAD) é uma modalidade de ensino e aprendizagem em franca expansão desde o final do século XX. Por ser um método relativamente recente, tem se mostrado um campo de investigação ainda com muitos pontos por vir à luz, despertando o interesse de várias áreas do conhecimento que têm empreendido pesquisas e levantado discussões sobre essa modalidade (Educação, Ciências Sociais, Comunicação, Informática, dentre outras). É também uma área de muitas divergências teóricas, algumas vezes para enaltecer, outras vezes, para rechaçar a forma como a EAD vem sendo empregada e implementada no âmbito das instâncias de ensino.

Nessa perspectiva, o objetivo deste artigo é o de lançar um olhar do ponto de vista da Sociolinguística Interacional para os processos interacionais provenientes no ambiente virtual na correspondência eletrônica (e-mails, mensagens em fóruns ou chats, e-mensagens). O corpus do trabalho é constituído por dados coletados de correspondência entre alunos e mediadores e entre alunos e alunos de um curso a distância (interagentes, navegadores de espaço virtual).

As interações virtuais são um fenômeno em efervescência na sociedade contemporânea. Os sites de relacionamento, os sites de busca, os sites de pesquisas

adquiriram status de grandes empresas tal a quantidade de acessos online. Aos poucos, a comunicação mediada por computador vai substituindo cartas e bilhetes, até mesmo o próprio telefone. Marcuschi (2005) ressalta que no espaço virtual

[...] desenvolvemos formas novas de comunicação, principalmente escrita, passamos a escrever de forma mais aberta, hipertextual, conectada, multilinguística, utilizando os recursos midiáticos de texto e imagem, oferecidos por softwares cada vez mais sofisticados, que incorporam sons e imagens em movimento (MARCUSHI, 2005, p. 33).

Informalmente, os usuários de internet estão se comunicando cada vez mais via email, blogs, chats, fóruns e listas de discussão. Os fóruns virtuais podem ser constituídos pelos mais diversos interesses e estar disponibilizados tanto em um sistema fechado, como no caso do uso ao qual somente alunos e professores da disciplina têm acesso, quando podem estar num ambiente aberto, como em um site gratuito no qual os interesses variam de acordo com a conveniência dos participantes. As mensagens são enviadas de um para muitos e são lidas por todos os que estão na lista.

REFERENCIAL TEÓRICO

Observaremos a interação entre os agentes de um curso em EAD segundo os princípios de *Polidez* (BROWN & LEVINSON, 1984). Para Brown e Levinson (1987), fundamentados na Teoria de Elaboração da Face de Goffman (1967), a interação verbal é uma atividade eminentemente ameaçadora, e o simples fato de os indivíduos entrarem em contato

entre si já provoca desequilíbrio de faces. Goffman postula que as regras estabelecidas pelo grupo e a definição de situação orientam os sentimentos ligados à face e os modos como os sentimentos devem ser distribuídos entre as faces envolvidas.

São também observados os aspectos da (im)polidez online sob os pressupostos de Culpeper et al.(2003). Com base nos estudos de Brown e Levinson (op. cit.), Culpeper et al (2003) ressaltam que: (1) para que a impolidez aconteça, é necessário que haja intenção de ataque à face do ouvinte; (2) as limitações do mundo online podem afetar convenções de polidez e torna mais difícil para os leitores interpretar a intenção de quem escreve; (3) determinar a intenção (e impolidez) pode ser difícil no ambiente virtual em que marcadores prosódicos e pistas não-verbais são de difícil representação.

Os comportamentos inapropriados e (im)polidos numa comunidade de prática mediada por computador são analisados de acordo com as diretrizes de Graham (2007). O autor utiliza os termos *inapropriado* e *impolido* para demonstrar que, entre um comportamento e outro, existem gradações. Graham faz uma projeção de que a linha que divide um comportamento do outro está na intenção do falante, como se segue:

Inapropriado: para identificar comportamentos não-intencionais.

Impolido: para indicar comportamentos cuja intenção do falante é ameaçar ou atacar a face do ouvinte.

Uma declaração negativamente marcada como intencional é provavelmente interpretada como impolida, mais do que inapropriada, como podemos verificar na passagem: “Se um Ouvinte interpreta uma fala marcadamente negativa como intencional, essa fala deve ser provavelmente interpretada como impolida, em vez de meramente inapropriada” (GRAHAM, 2007, p. 744).

Sange Lambert Graham (2007) analisou uma comunidade de prática. Utilizando os conceitos de (im)polidez (CULPEPER, 2002) e de comportamento não-político (WATTS, 2005), concluiu que são necessários comportamentos de polidez online – *e-politeness* – para que a interação aconteça satisfatoriamente. Os participantes devem entender o funcionamento da própria comunidade à qual pertencem, seus códigos, conhecer as normas para um comportamento apropriado, além de dominar as ferramentas de internet utilizadas na interação. A não observação de um desses quesitos por um dos membros da lista pode ser interpretada como ataque à face com intenção e considerada impolidez.

AS INTERAÇÕES NO CIBERESPAÇO

No espaço cibernético, surgem novas configurações para representar o envolvimento entre os interagentes. De acordo com Santaella (2007), a escrita virtual, desterritorializada, implica o domínio das tecnologias de informação e comunicação (TICs), um dos principais fatores de expansão do ensino e a aprendizagem a distância. A escrita hipertextual, viabilizada pelas TIC, é uma escrita colaborativa, coletiva, na qual vários agentes cooperam entre si para a produção de um texto significativo (LÉVY, 1996). Aqueles que fazem uso dos recursos multimídias, disponíveis em nossa sociedade, têm a possibilidade de ultrapassar as fronteiras do *continuum* fala-escrita (MARCUSCHI, 2005) e podem aumentar a capacidade de compreensão em outras áreas.

COMPETÊNCIA LINGUÍSTICO-DIGITAL

A competência linguístico-digital pressupõe a competência pragmática (CP) dos falantes e requer desempenho importante na utilização dos mecanismos digitais dos ambientes online. Resumimos assim:

$$CLD = (CP + P)$$

Onde: *CLD* (competência linguístico-digital) = (competência pragmática + polidez)

Para obter essa competência, o usuário deve aprender a utilizar as normas digitais de convivência virtual. Significa, então, apropriar-se das regras de polidez (BROWN & LEVINSON, 1987), conjuntamente com as regras de polidez online, *e-politeness*, (CULPEPER et al., 2003).

LETRAMENTO DIGITAL

O indivíduo que alcança o domínio do letramento digital demonstra competência ao realizar práticas de leitura e escrita (MOLLICA, 2003) que correspondem a tecnologias da sociedade *grafocêntrica* em que estamos inseridos (SOARES, 2006). Semelhanças e diferenças de habilidades de registros linguísticos escritos, que circulam nos espaços virtuais, dão a medida da CLD de cada usuário.

A falta de competência linguística digital pode ser um entrave na comunicação do aluno dentro de um curso em EAD, resultando em consequências, tais como: interpretações erradas nos eventos comunicativos, frustrações para aluno e mediador, afastamento precoce do aluno no curso, Atos de Ameaça à Face (AAF), comportamentos impolidos.

O pouco contato face a face requer, num modelo de ensino virtual, estratégias diferenciadas de interação, que exigem comunicação pela escrita, que pressupõe a utilização de:

Gêneros virtuais: *Emails, post, e-mensagens (messages)*

Canais virtuais com fins educativos: Fóruns, *Chats*, listas de discussão, correio eletrônico, *webpages, wikispace*.

Tais gêneros, em novo suporte, suscitam questões que se impõem no processo de intercâmbio de mensagens no ambiente virtual:

- (a) Como comunicar desejos?
- (b) Como expor necessidades?
- (c) Como interagir?
- (d) Que palavras utilizar na comunicação com o professor?
- (e) Qual a melhor forma de dirigir-se a alguém por escrito?

Goffman (1967) afirma que as regras estabelecidas, pelo grupo, e a definição de situação determinam os sentimentos ligados à face e os distribuídos entre as faces envolvidas. Investigações em práticas comunicativas indicam que, nas comunidades online, as normas de interação entre os participantes unem-se às normas de polidez para criar um único conjunto de expectativas.

REGRAS DE POLIDEZ ONLINE

Usuários preestabelecem um acordo tácito de etiquetas comportamentais para a interação online. Fora do âmbito acadêmico, as regras são conhecidas como *netiquetas*.

Convencionou-se chamar essas regras de polidez online, de *e-polidez*, tradução livre de *E-Politeness*, termo cunhado por Graham (2007). *E-polidez* é a tentativa de preservar a própria face e a face dos outros nas interações e nas correspondências trocadas no espaço virtual, respeitando as regras de polidez estabelecidas *a priori*. Muitas dessas regras são recursos ortográficos, tal como utilizar a caixa alta (letra maiúscula em todo o texto) para significar que a pessoa está falando alto ou gritando. Examinar os aspectos de polidez nas interações é uma tarefa complexa, uma vez que percepções desse fenômeno variam de um indivíduo para outro (Graham, 2007).

Numa interação a distância, os componentes da prosódia apontados por Culpeper et al. (2003) para representar a fala são, dentre outros, *pitch (intonation), loudness, speed and voice quality*. Como esses fenômenos estão ausentes na escrita, há necessidade de se utilizar recursos paralinguísticos, além dos linguísticos, que deem conta da falta de marcadores prosódicos presentes na interação face a face. No entanto, o que se percebe é que esses mecanismos linguísticos nem sempre fazem parte da interação entre os indivíduos. De acordo com os autores, a prosódia pode ser um importante fator para identificar uma dada declaração como (im)polida; numa situação onde marcadores prosódicos e pistas não-verbais são esquecidos, porém, determinar a intenção (condição para que haja impolidez) pode ser difícil.

Refutando a abordagem tradicional binária, Watts (2005) apresenta um modelo de polidez para comportamento polido/político ou (im)polido e faz duas distinções para comportamentos numa relação social: comportamento polido marcado positivamente e comportamento não-marcado negativamente, o qual inclui comportamento impolido, comportamento rude e comportamento '*over-polite*'. Entretanto, Watts não diferencia comportamento não-político de um comportamento impolido. Esse enquadre nos permite interpretar comportamentos ao longo de um *continuum* que vai do comportamento 'rude' até o comportamento '*over-polite*'.

CONTEXTO/ENQUADRE

O enquadre é uma interação entre aluno e mediador, acontecida em poucos minutos, dentro de um ambiente virtual de aprendizagem. O aluno não sabe onde achar os ícones que lhe possibilitam navegar com competência pelo ambiente virtual. Envia, então, mensagem para o mediador (tutor) que, naquele momento, está online. Os dois iniciam a conversação.

No enquadre, o mediador tenta passar o roteiro de navegação do site para o aluno, que tem, porém, o interesse mais voltado para os modos de acessar os fóruns, com a finalidade de identificar as mensagens dos outros colegas. Para atender apenas ao seu desejo, o aluno comete uma indelicadeza com o mediador, conforme se observa na linha L3, no trecho da conversa transcrita a seguir.

Trecho da conversa

L1. (Se/ 2 às 04:1) MEDIADORA diz: Conseguiu. Agora vc já sabe como chegar aqui....

L2 (Se/ 2 às 04:1) MEDIADORA diz: Pode falar comigo. escreva uma mensagem. meu nome está escrito acima.

L3 (Se/ 2 às 04:1) ALUNA diz: Quero saber dos foruns

L4 (Se/ 2 às 04:1) MEDIADORA diz: Vc já passou o mouse em cima de *Interação?* se fizer isso, vai ver que aparece um item Fórum.

L5 (Se/ 2 às 04:1) MEDIADORA diz: Seu nome está como XXXXX XXXXXX.

L6 (Se/ 2 às 04:1) ALUNA diz: Como faço para ver as falas dos meus colegas.

L7 (Se/ 2 às 04:1) MEDIADORA diz: Para ver o que está no fórum, passe o mouse em cima do título em azul e clique nele.

L8 (Se/ 2 às 04:2) ALUNA diz: ok!!

L9 (Se/ 2 às 04:2) MEDIADORA diz: Depois, para comentar o que seus colegas escreveram, clique em Contribuir ou Comentar.

L10 (Se/ 2 às 04:2) ALUNA diz: Já fiz mas não encontrei

BREVE ANÁLISE

De acordo com os pressupostos apresentados, é de se supor, na linha 3, a intenção da aluna cometer um AAF?

L3 (Se/ 2 às 04:1) ALUNA diz: Quero saber dos fóruns (*sic*).

O ato performativo do tipo imposição imperativa em determinadas situações pode gerar conflitos. A aluna “atropela” a fala da mediadora e expressa apenas sua vontade. Apesar disso, a mediadora segue a interação sem ressaltar a indelicadeza que acabou de “ouvir”. Nesse caso, pode-se inferir que o comportamento do mediador, ao não reagir ao aluno, configura uma atitude acertada. Pelo fecho de despedida, percebe-se que o aluno nem se dá conta de que cometeu um ato inapropriado (Graham, 2007), o que confirma a observação de Culpeper (2003), segundo a qual é difícil delimitar as fronteiras entre impolidez e polidez no ambiente virtual. No caso de cursos a distância, é importante observar tais comportamentos porque deles pode depender a permanência do aluno no curso.

Estamos diante da intenção ou não intenção? Pode-se analisar que a aluna não teve intenção de cometer um ato de ameaça à face? O fecho da conversa leva-nos a inferir que, embora sem muita delicadeza (então estamos falando dos graus de um ato inapropriado até chegar a um comportamento rude), o aluno termina a interação de forma amistosa e delicada. Se o mediador online tivesse interpretado a atitude do aluno como um AAF, a interação poderia ter tomado outro caminho com consequências negativas.

CONCLUSÃO

Na interação virtual, principalmente em cursos à distância, há de se observar os mecanismos linguísticos e paralinguísticos, bem como as regras de *e-politeness*. Nas

interações virtuais, muitas mensagens são mal interpretadas por falta dos recursos linguísticos da fala presencial. É necessário o domínio da competência linguístico digital para se perceberem atitudes de ameaça entre os agentes do evento. Nas interações online, é necessário perceber a atitude (intenção) do interagente, que pode influir no entendimento do grau de polidez, inscrito nos textos em ambientes virtuais de aprendizagem.

Os recursos paralinguísticos disponíveis no ambiente virtual podem não ser suficientes para desfazer mal entendidos ou ameaças à face. Nessa perspectiva, percebemos que, para que a interação online ocorra satisfatoriamente, além de dominar as ferramentas de comunicação e informação, os interactantes devem ter competência e habilidade linguísticas que possam auxiliá-los a manter a linha de polidez em alta. Dessa forma, pensando no custo-benefício de um comportamento impolido numa relação profissional, deixou-se em aberto a questão da (im)polidez na mensagem da aluna, pois faltou-nos os recursos paralinguísticos que pudessem certificar que a mensagem carregava em seu conteúdo um ato de impolidez, tal como definida por Culpeper: “ameaça à face com intenção” (2003, p.1456). Nessa direção, pensar como trazer os recursos de prosódia para esse contexto torna-se desafio para os estudos linguísticos.

REFERÊNCIAS

BROWN, P. & LEVINSON, S. *Politeness: some universal in language*. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

CULPEPER, Jonathan; BOUSFIEL, Derek; WICHMANN, Anne. *Impoliteness revisited*: with special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of Pragmatics*, 35: 1545-1579 (2003). Disponível em: www.sciencedirect.com. Acesso em: 10out2007.

GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. 14ª. Ed. Trad. Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 2007.

GRAHAM, Sange Lambert. *Disagreeing to agree: conflict, (im)politeness and identity in a computer-mediated community*. Journal of Pragmatics, 39:742-759 (2007). Disponível em: www.sciencedirect.com. Acesso em: 19out.2007.

MARCUSHI, L.A. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: Marcushi, L.A.; XAVIER, A.C (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. 2a. ed. – Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

MOLLICA, M. C. M. *Da linguagem coloquial à escrita padrão*. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003.

SOARES, M. *Letramento: um tema em três gêneros*. 2ª. Ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

WATTS, R. Linguistic politeness and research: *Quo Vadis?* In: WATTS, R et al. *Politeness in Language: studies in its history, theory and practice*. 2.ed. rev. e aumentada. Berlim: Mouton de Gruyter, 2005.

WATTS, R; IDE, Sachiko; EHLICH, konrad (ed.). *Politeness in Language: studies in its history, theory and practice*. Mouton de Gruyter: Berlim, 2005.