

A POLIDEZ E A PROTEÇÃO DE FACE EM TROCAS DE E-MAILS ENTRE UM GRUPO DE GERENTES: UM ESTUDO DE CASO

Marcio Chrisostimo da Silva (UERJ)

marcio.chrisostimo@gmail.com

Tania Shepherd (UERJ)

taniasherpherd@terra.com.br

Dado o crescente uso da Internet e a importância da linguagem do e-mail no ambiente corporativo, o presente trabalho tem como objetivo principal analisar as estratégias de polidez e os mecanismos de preservação de face em trocas de e-mails entre um grupo de gerentes de uma instituição privada de ensino de língua inglesa no Brasil. A pesquisa é um estudo de caso e faz uso de uma abordagem interpretativista, assim como, em partes, também usa dados quantitativos. Para tanto, neste estudo foram integradas à Pragmática outras áreas de pesquisa como a Linguística Sistêmico-Funcional e a Linguística de Corpus. O enfoque nos mecanismos de polidez e proteção de face tem o objetivo de estudar de que forma estes elementos da linguagem utilizada nas trocas de e-mails entre o grupo de gerentes envolvido no estudo estão refletidos na cultura organizacional da instituição. Para tal foram usados os conceitos de Brown e Levinson (1987) para polidez, o de Goffman (1998) para footing e enquadre. Na área de categorização de grupos padronizados de palavras achados frequentemente dentro de um corpus foram usados os parâmetros de Hyland (2008), parâmetros esses que são calcados nas três metafunções de Halliday. Por fim tecem-se comentários sobre as trocas escritas dentro da instituição através de e-mails, buscando entender se essas trocas fazem parte de um gênero estabelecido ou de uma forma de comunicação única e com características próprias. As análises realizadas neste estudo estudam formas de polidez e proteção de face nas saudações e fechos de e-mails do corpus de estudo, a linguagem usada em pedidos de ajuda/informações, na resolução de conflitos e em outras situações do cotidiano dos gerentes da instituição alvo. Os resultados das análises da linguagem usada nas mensagens eletrônicas trocadas pelo grupo sugerem uma relação direta entre a cultura organizacional e os

típicos mecanismos característicos de proteção de face e polidez adotados nas mensagens dos gerentes da empresa.