



A formação de vínculos sociais na comunicação virtual: qual a contribuição da teoria da polidez e da expressão de postura? The formation of social bonds in digital communication: what is the contribution of the theory of politeness and the expression of stance?

Ana Larissa Adorno Marciotto OLIVEIRA*

Gustavo Ximenes CUNHA**

RESUMO: Na Ciberpragmática, ramo da Pragmática que analisa as interações no ambiente digital, o uso da linguagem fática é considerado proeminente. Por estar relacionada à conectividade e à formação de laços sociais, a cultura fática incita em seus usuários a necessidade constante de validação do outro como interlocutor, bem como de aprovação social. Partindo desse arcabouço teórico, este estudo tem como objetivo investigar como / se a formação de efeitos fáticos está associada à tomada de atitude e ao reconhecimento dos princípios de polidez. Para investigar isso, analisamos as interações ocorridas em um fórum de formação profissional, desenvolvido em um curso de formação de professores, oferecido por uma Universidade Federal do Brasil. Em nossos dados, os atos de fala identificados revelaram a preocupação dos participantes do fórum em fortalecer a adesão ao grupo e em serem reconhecidos como falantes competentes. A análise dos dados também sugeriu que os participantes atendiam às expectativas do comportamento verbal exigido pela situação comunicativa, que, no caso dos fóruns, estava associada à retificação do interlocutor e ao enriquecimento do contato social. Além disso, do ponto de vista fático, a complexidade da interação digital revelou que a cultura fática pode transcender a troca de comunicação afetiva e/ou insubstancial para se tornar uma característica inerente ao ambiente digital.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação fática. Ciberpragmática. Polidez. Tomada de postura.

ABSTRACT: In Cyberpragmatics, the field of Pragmatics that analyzes interactions in the digital environment, the use of phatic language is considered prominent. Because it is related to membership, connectivity, and the formation of social bonds, the phatic culture incites its users to constantly validate the other as an interlocutor, as well as to seek social approval. Drawing from this framework, this study aims to investigate how / if the formation of phatic effects is associated with stance-taking, and with the acknowledgment of the principles of politeness. To investigate this, we analyzed the interactions that took place in a professional training forum, developed within a teacher training course, offered by a Brazilian Federal University. In our data, the speech acts identified revealed concern of the forum participants with strengthening group membership and with being acknowledged as competent speakers. Data analysis has also suggested that the participants met the expectations of the verbal behavior required by the communicative situation, which, in the case of the forums, was associated with the acknowledgment of the interlocutor, as well as with enriching social contact. Furthermore, from the phatic viewpoint, the complexity of the digital interaction has revealed that the phatic culture may transcend the exchange of affective and/or insubstantial communication to become an inherent feature of the digital environment.

KEYWORDS: Phatic communication. Cyberpragmatics. Politeness. Stance-taking.

Artigo recebido em: 30.03.2022

Artigo aprovado em: 31.05.2022

* Faculdade de Letras, UFMG. Bolsista de Produtividade do CNPq (processo 309492/2020-3) adornomarciotto@gmail.com

** Faculdade de Letras, UFMG. Bolsista de Produtividade do CNPq (processo 304244/2019-8). ximenesacunha@yahoo.com.br

1 Panorama inicial

Na contemporaneidade, os vínculos sociais são majoritariamente forjados na esfera digital. Na visão da ciberpragmática, ramo da pragmática centrado no estudo das interações digitais (MILLER, 2008; ORSINI-JONES; LEE, 2018; YUS, 2019), esse aspecto gregário da interação digital é objeto de análise, sendo considerado fortemente ligado ao caráter fático da linguagem. Em sua acepção inicial, a comunicação fática é definida como insubstancial, cumprindo (somente) a função de “evitar o silêncio, a hostilidade, servindo também para reconhecer a presença dos interlocutores” (MALINOWSKI, 1923, p. 314-315). Na discussão sobre a proeminência do aspecto fático nas interações digitais, Vetere, Smith e Gibbs (2009) apresentam uma perspectiva semelhante à de Malinowski, de acordo com a qual a comunicação fática é vista como “destinada a estabelecer e a manter laços sociais entre indivíduos e, portanto, sem expressar, necessariamente, qualquer pensamento particular, sem objetivar a troca de fatos” (VETERE et al., 2009, p. 178, tradução nossa).

Soma-se a esse debate a visão de Jakobson (1960), segundo a qual o caráter fático da linguagem está centrado no enriquecimento do próprio canal de comunicação, ou seja, no contato entre falantes, conforme também identificado por Tribus (2017), ao analisar a comunicação na contemporaneidade. Juntas, essas perspectivas podem contribuir para a compreensão de como a linguagem atua para mobilizar conhecimento, cultura e para fortalecer laços no espaço físico e, particularmente no caso deste estudo, no ambiente digital.

Mais especificamente, o caráter fático da linguagem diz respeito aos sentimentos de conectividade, de formação de vínculos sociais e de sentimento de grupo que as redes sociais incitam em seus usuários, ao mesmo tempo em que estes, em contrapartida, ajudam a fortalecer e a ampliar. Desse modo, cria-se, no ambiente digital, um tipo de “cultura fática” (MILLER, 2008; YUS, 2019), identificável na constante necessidade de conexão dos usuários por meio das redes sociais em busca de aprovação social. De natureza inerentemente gregária, esses usos também podem

produzir efeitos beligerantes, levando a conflitos originários de polarização de ideias, por exemplo, em que a interação é marcadamente impolida e/ou agressiva (ANDRADE, 2019; OLIVEIRA; CARNEIRO, 2020). No campo da ciberpragmática, a visão de Yus (2019) sobre a criação de efeitos fáticos é fundamentada na Teoria da Relevância (SPERBER; WILSON, 2002). Na base desta proposta, reside a noção de que os efeitos fáticos da linguagem são comparáveis aos “efeitos contextuais” (SPERBER; WILSON, 2002), ou seja, aos insumos necessários à formação de implicaturas contextuais que levam à interpretação efetiva de enunciados, a ser feita com o emprego da menor carga cognitiva possível para a situação.

Neste artigo, contudo, nossa hipótese é de que a formação dos “efeitos gregários” da linguagem está associada à tomada de postura linguística (DUBOIS, 2007; EVANS, 2016) e ao reconhecimento dos princípios de polidez (BROWN; LEVINSON, 1987; LEECH, 2014). Essa hipótese está baseada na própria complexidade da comunicação digital, que nos compele a descortinar o caráter multifacetado das interações nela presentes, recorrendo a fundamentações teóricas para as quais os processos cognitivos envolvidos no processamento da linguagem não são um fenômeno individual ou desconectado da situação em que ocorrem, mas são emergentes e, por isso mesmo, perceptíveis na interação e nos recursos (ou métodos, como na tradição etnometodológica (GARFINKEL, 1967) empregados pelos interlocutores. Essa opção nos permitiu, portanto, observar o fenômeno fático por meio de dois prismas teóricos que entendemos estarem a ele associados: (a) a manifestação de postura (*stance*) e (b) o reconhecimento das regras de polidez linguística.

Entendendo que, ao expressarem postura, os falantes avaliam os objetos do mundo, representados nas trocas comunicativas em que estão envolvidos, propomos que a expressão de postura (ou de atitude) possa ser considerada um fenômeno linguístico adjacente à formação de vínculos sociais. Estando associado à produção de alinhamento interacional e à afirmação (ou à reafirmação) de identidades (DUBOIS, 2007; EVANS, 2016), o fenômeno envolve a formação de comunidades, o que é feito, principalmente, por meio da troca de opiniões presente nas variadas redes sociais e

em fóruns virtuais de debate (EVANS, 2016). De maneira similar, o reconhecimento dos princípios de polidez na interação digital também nos parece ser um elemento fundante para alcançar harmonia interacional, bem como na criação de conectividade social e/ou de pertencimento de grupo (OLIVEIRA; CARNEIRO, 2020).

Diante desse panorama inicial, propusemo-nos, neste artigo, a investigar como os efeitos fáticos, ou seja, os efeitos linguísticos associados ao pertencimento social podem ser observados nas interações de um fórum virtual, criado dentro do ambiente virtual de aprendizagem (AVA), de um Curso de Capacitação Profissional em Tecnologias de Ensino. Para fazer isso, a seguinte pergunta de pesquisa guia este estudo: De que forma os princípios de polidez e as expressões de atitude (*stance*) influenciam na formação de efeitos fáticos?

2 A comunicação digital e a formação de uma cultura fática

A comunicação digital permite que pessoas distantes fisicamente formem laços sociais e compartilhem ideias e sentimentos. Plataformas digitais como o Snapchat e o Instagram, por exemplo, possibilitam formatos interacionais em que narrativas pessoais (*stories*) são publicadas por seus autores, que compartilham com seus seguidores suas experiências diárias (YUS, 2019). Normalmente em busca de aprovação social, os usuários dessas plataformas são encorajados a atualizarem suas mídias constantemente, como forma de se manterem socialmente e digitalmente “conectados”. Nessas e em outras plataformas, o conteúdo comunicado é também limitado pelas expectativas gerais de conformidade com as normas e com as expectativas de grupos interacionais particulares. Nessa direção, de acordo com Spencer-Oatey (2007, p. 647) e Landone (2020), as interações em ambiente digital são balizadas por fatores de ordem comportamental e linguística, associados à emergência

do trabalho de face (GOFFMAN 1967[1955])¹ e à formação de cultura fática (MILLER, 2008).

As convenções comunicativas e as normas sociais contextualmente construídas podem ser observadas por meio da análise dos atos de fala realizados no ambiente digital, pelas estratégias de polidez empregadas e pela própria estrutura híbrida das mensagens vinculadas, que, em geral, contêm elementos verbais e não-verbais variados. Nessa análise, há que se considerar, ainda, as expectativas que os interlocutores compartilham quanto à própria interação em meio digital. Nos fóruns de discussão virtuais, caso deste estudo, a participação equânime dos interactantes, por exemplo, ligada a contribuições interacionais relevantes, ou seja, orientadas ao tópico em discussão, é um princípio necessário à manutenção do próprio canal de comunicação (SPENCER-OATEY, 2007; LANDONE, 2020).

Como Miller (2008) afirma em seu artigo sobre a chamada “cultura fática”, observa-se a mudança na comunicação entre os atores em uma rede, em que o “objetivo da rede era facilitar a troca de conteúdo substantivo, para uma situação em que a manutenção da própria rede se tornou o foco principal” (MILLER, 2008, p. 398, tradução nossa). A conotação fática implica que a essência dessas tecnologias é o relacionamento construção, ao invés de transferência de informações. Esses elementos fáticos servem ao propósito de manter os usuários conectados e cientes da presença um do outro.

Ainda com respeito às interações em fóruns de discussão, Landone (2020), em pesquisa sobre a polidez e o uso de marcadores pragmáticos nesses ambientes, discute como as expectativas comportamentais dos participantes em relação às normas comunicativas e rituais, incluindo trabalho de face em ambiente físico, adaptam-se

¹ Para Goffman (1967[1955]), o trabalho de face diz respeito às “ações tomadas por uma pessoa para tornar o que quer que esteja fazendo consistente com a face. O trabalho de face [*face-work*] serve para neutralizar ‘incidentes’ – isto é, eventos cujas implicações simbólicas efetivas ameaçam a face” (GOFFMAN, 1967[1955], p. 12). Em Brown e Levinson (1987), a noção corresponde às estratégias linguísticas empregadas pelo locutor para mitigar o grau de agressividade de um ato de fala.

para o meio digital. Essa adaptação ocorre por meio da fusão de elementos dialógico-relacionais, considerados úteis para debate, com elementos de ordem ritual, por exemplo, a necessidade de modulação da assertividade ao se expressar julgamento ou de opinião.

Nos fóruns, segundo Landone (2020), o emprego de elementos atenuadores da expressão de postura (*stance*) aponta para uma interconexão das demandas individuais da interação, tais como oferecer uma contribuição pessoal relevante ao debate, com os comportamentos de filiação, ou de pertencimento, ligados ao fortalecimento da própria comunidade cibernética (MILLER, 2008). Em nossa perspectiva, esses elementos também contribuem para criar efeitos fáticos, que podem ainda ser obtidos por meio da troca de conteúdo e/ou de informação, e não somente por meio da comunicação insubstancial e/ou puramente centrada na ratificação do interlocutor (YUS, 2019). O fenômeno pode ocorrer, por exemplo, nas interações transnacionais entre usuários de grandes redes sociais, bem como nos grupos virtuais menores, por exemplo, em uma rede virtual de colaboração profissional, caso dos dados coletados para este estudo.

Tendo em vista que a comunicação de sentimentos, de emoções e de valores desempenha um papel importante na comunicação digital, a criação de efeitos fáticos, em nossa visão, também está diretamente ligada à expressão de postura e aos princípios de polidez linguística. Por essa razão, a seguir, essas noções serão brevemente discutidas.

3 As expressões de postura

A tomada de postura é um termo bastante amplo na literatura da área de língua em uso (cf. ENGLEBRETSON, 2007). Nesta pesquisa, ela é entendida como um processo pelo qual um falante (ou tomador de postura - *stancetaker*) posiciona-se em direção a um objeto de avaliação e o caracteriza como detentor de alguma “qualidade ou valor” (DUBOIS, 2007, p. 152). Associada, portanto, ao conceito de valoração

axiológica, Dubois (2007, p. 153) ilustra a postura por meio dos seguintes exemplos, coletados por ele do *Corpus* de Santa Bárbara:

- 1) Pete: That is terrible (Isso é terrível)
- 2) Lance: That's ideal (Isso é ideal)
- 3) Kevin: That's nasty (Isso é desagradável)

Retirados de conversas distintas, as sentenças de (1) a (3) sugerem uma avaliação materializada linguisticamente por meio do uso dos seguintes predicativos: *terrível*, *ideal* e *desagradável*, respectivamente. Como pode ser observado, nesse caso, o objeto-alvo para o qual a avaliação, ou a postura, é orientada é um pronome (*that/isso*), que foi caracterizado pelos falantes por meio de elementos afetivos. A postura compreende, assim, a avaliação de objetos em uma situação em que os atores sociais “posicionam sujeitos (eles e outros) e se alinham com outros sujeitos, com relação a qualquer dimensão saliente do valor no campo sociocultural” (DUBOIS, 2007, p. 163). A postura implica, portanto, a relação entre pelos menos dois sujeitos sociais (atores sociais) em que ambos avaliam um objeto e posicionam-se sobre ele, o que implica a comunhão de certos valores socioculturais, bem como abre espaço para a divergência e para o dissenso. O “triângulo da postura” (DUBOIS, 2007) serve para descrever e analisar as instâncias de expressão de postura de forma não-linear e holística, ligada a três aspectos centrais: a avaliação, o posicionamento e o alinhamento. DuBois nomeia a posição do sujeito que inicia a interação de *stance lead* e a posição do sujeito que o precede de *stance follow* (DUBOIS, 2007, p. 161).

De acordo com Evans (2016), no *Twitter*, a tomada de postura (*stance taking*) pode ocorrer de duas formas principais. Primeiramente, por meio da comunicação de uma postura temporária, geralmente publicada como reação a um assunto em voga na plataforma. Além disso, a expressão de postura também pode ajudar a revelar (ou a construir) a identidade do usuário ao longo do tempo, alcançando, nesse caso, a terceira face do triângulo de DuBois, ou seja, o “alinhamento”. O alinhamento pode ser definido como o ato de “calibrar a relação entre posturas e, por conseguinte, entre

os falantes” (DUBOIS, 2007, p. 163). Apesar de o verbo *concordar* ser prototípico para representar o fenômeno de concordância, outras formas de manifestação linguística podem ser registradas. Para nós, elas também servem para enriquecer laços sociais e para provocar efeitos fáticos (YUS, 2019) recorrentes em ambientes digitais variados, por exemplo, em uma rede virtual de colaboração profissional, e não somente no *Twitter*, como identificado por Evans (2016).

4 A comunicação cibernética e o reconhecimento dos princípios de polidez

A comunicação cibernética que ocorre, por exemplo, por meio das chamadas “redes sociais”, como o Facebook, enfatiza, em princípio, a sociabilidade, ou seja, a criação de uma cultura fática (MILLER, 2008; YUS, 2011; 2019). Nesses espaços virtuais, os usuários desfrutam de um ambiente aberto para construir relacionamentos interpessoais, bem como para a colaboração em larga escala tanto com conhecidos e como com estranhos. Acerca desse aspecto ligado à sociabilidade, Orihuela (2008) define as redes sociais como:

(...) serviços baseados na web que permitem aos usuários interagir, compartilhar informações, coordenar ações e, em geral, manter contato. Esses aplicativos são a nova maneira pela qual as redes sociais estão representadas, mas também o lugar em que nossa identidade online é construída e onde nossa atividade na rede é criada e compartilhada (ORIHUELA, 2008, p. 58).

Ao ressaltar o aspecto fático presente nas redes sociais, mencionando o termo “contato social”, a definição de Orihuela (2008) vem ao encontro da proposta deste estudo. Conforme já argumentado, partimos da hipótese de que os efeitos fáticos da interação digital possam também ser alcançados pela adesão aos princípios da polidez, ou seja, pelo reconhecimento da importância do trabalho de face (*face work*).

Ao interagirem, os interlocutores empregam estratégias para projetar e para manter as imagens públicas de si e de seus interlocutores. Esse trabalho mútuo de face, na proposta de Brown e Levinson (1987), é empreendido por meio da manutenção da

face positiva dos interlocutores, ligada ao pertencimento de grupo e à solidariedade, bem como da preservação da face negativa, associada ao respeito pelo espaço físico e psicológico do outro e ao direito à não-imposição. De forma similar, para Leech (2014, p. 87, tradução dos autores), o Princípio de Polidez “é uma restrição observada no comportamento comunicativo humano, que nos influencia a evitar discordância ou a ofensa comunicativa e a manter ou a aumentar concordância ou cortesia comunicativa”.

Importante para os estudos da polidez inseridos em uma perspectiva interacionista da linguagem é a ideia de que o trabalho de face constitui um fenômeno dinâmico e emergente da própria interação, além de simultaneamente construído entre os interlocutores (CULPEPER; BOUSFIELD; WICHMANN, 2003; SPENCER-OATEY, 2005; LOCHER; WATTS, 2008; CULPEPER, 2011; GRAINGER, 2018). Dessa forma, na corrente teórica iniciada por Goffman (1967[1955]; 1973), o trabalho de face refere-se às ações linguísticas (e não linguísticas) realizadas pelos participantes, ao longo de dado encontro social, para “reivindicar seus valores sociais, ou para manter sua auto-imagem de forma considerada satisfatória para a interação” (HAUGH, 2013, p. 65).

No que se refere às funções da polidez, suas estratégias serviriam para reduzir ao máximo possível os antagonismos potenciais entre os interlocutores, desarticular, ao menos, parcialmente os conflitos que ameaçam surgir ao longo da interação (KERBRAT-ORECCHIONI, 1992). A polidez atuaria, assim, como uma garantia de coesão social, pacificando os ânimos, diminuindo a agressividade potencial e contribuindo, assim, para a redução de conflitos. Nesse sentido, ela seria indispensável em sociedades democráticas e constituiria um correlato do igualitarismo e mesmo do individualismo racional que as caracterizam. Essa é a compreensão da polidez que subjaz às abordagens clássicas dos estudos da polidez (BROWN; LEVINSON, 1987; LEECH, 2014).

Porém, como ressaltado por abordagens contemporâneas dos estudos da polidez, a polidez pode atender a outras funções, digamos, menos nobres. Como

ressalta Kerbrat-Orecchioni (1992), podemos criticar a polidez duplamente: por acentuar as clivagens sociais e por pretender transcendê-las. Nesse sentido, os estudos tradicionais sobre polidez seriam guiados por um ideal de “concordância perfeita entre os homens” (KERBRAT-ORECCHIONI, 1992, p. 304), buscando superar seus antagonismos e por uma visão de uma sociedade pacificada, o que “seria apenas uma ilusão feita para tornar suportáveis as desigualdades e perenizar a ordem social, tão injusta ela seja” (KERBRAT-ORECCHIONI, 1992, p. 304). É essa maneira de entender a polidez que leva Elias (2011, p. 88) a observar sobre a correção, ato fortemente ameaçador para a face do interlocutor: “Esta maneira polida, extremamente gentil e relativamente atenciosa de corrigir alguém, sobretudo quando exercida por um superior, é um meio muito mais forte de controle social, muito mais eficaz para inculcar hábitos duradouros do que o insulto, a zombaria ou a ameaça de violência física”.

Assim como as críticas, os elogios também são bastante estudados na literatura da área. Ao atribuírem crédito implícita ou explicitamente a alguém, desde que não seja o próprio falante, o interlocutor é mediatamente ratificado na interação. Os elogios representam, portanto, atos de fala avaliativos, ou seja, eles expressam atitude (*stance*), ao comunicarem uma avaliação positiva do outro (HOLMES, 1988). Nesse ponto, cabe observar que, diferentemente da proposta de Brown e Levinson (1987), os atos de fala não são inerentemente ameaçadores de face, isso porque, ao lado dos atos ameaçadores, há também aqueles que valorizam e que enaltecem a face do interlocutor (*face-enhancing act* ou *face-maintaining act*), conforme destacado por Kerbrat-Orecchioni (1992) e por Leech (2014).

Um elogio pode ser feito de modo formulaico (explícito), ou implícito (por meio da geração de implicaturas conversacionais). Como o modo formulaico é mais facilmente interpretado pelo ouvinte, esta tende a ser a formulação preferida (PLACENCIA; LOWE; POWELL, 2016). Para isso, a escolha gramatical típica é o modo indicativo, que é o modo verbal comumente utilizado para expressar fatos do mundo (HALLIDAY; MATHIENSEN, 2013). Ao contribuir para a atribuição de um certo grau

de assertividade ao elogio, o modo indicativo também evita a sua contestação, bem como ratifica a validade do julgamento do qual o elogio é derivado.

É por esses motivos que é preciso reconhecer que os aspectos ligados à polidez e ao trabalho de face podem variar de cultura para cultura, de segmento social para segmento social, mas podendo ser também intencionalmente orientados para fins de harmonia e de colaboração comunicativa. Nessa visão, ligada à harmonia interacional, o reconhecimento do papel da indiretividade para as interações sociais é central. De acordo com Leech (2014), em um dado contexto interacional, caso o excesso de sinceridade e de clareza possa implicar falta de polidez, o falante tende a optar pela indiretividade, por exemplo, suavizando pedidos e mitigando críticas (cf. CUNHA; OLIVEIRA, 2020).

Nesse ponto do texto, é necessário observar que, nas interações sociais em geral e naquelas ocorridas em ambiente virtual em particular, o comportamento harmônico dos falantes nem sempre é a tônica (CUNHA; TOMAZI, 2019; OLIVEIRA; CARNEIRO, 2020). Nesses casos, os estudos da pragmática da internet podem centrar-se na identificação das intenções do locutor (YUS, 2019), bem como na rudeza, na hiperpolidez e na falsa polidez (CULPEPER, 2011; GRAINGER, 2018). Em suma, o que propomos neste estudo é que o fenômeno da polidez seja também ser considerado como uma estratégia derivada da necessidade de produzir efeitos fáticos em situação de interação social.

5 O cenário do estudo, os participantes e os métodos de coleta e de análise dos dados

Os dados coletados para este estudo foram retirados de um fórum virtual de colaboração docente, realizado na Plataforma *Google Classroom*, durante um *Curso de Capacitação para o Uso de Tecnologias Digitais de Ensino*². O curso foi oferecido durante o

² O curso ocorreu no âmbito do projeto “Tecnologias digitais móveis em espaços e práticas sociais de ensino e de aprendizagem de línguas”, aprovado pelo COEP/UFMG (CAAE no 26951119.0.0000.5149). Agradecemos à coordenadora do projeto e uma das coordenadoras do curso de capacitação, professora Junia de Carvalho Fidelis Braga, a cessão dos dados analisados neste trabalho.

mês de abril/20, com carga horária de 40h. Destinado a professores de diversas áreas do conhecimento, do ensino fundamental, médio e superior, as atividades foram desenvolvidas no modo assíncrono e objetivavam capacitar os participantes para a docência no sistema emergencial remoto (ERE), que foi adotado por muitas instituições de ensino no Brasil perante as restrições impostas pela pandemia de COVID 19.

Oferecido pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), por meio de um Projeto de Extensão da Faculdade de Letras (FALE) e da Diretoria de Relações Internacionais (DRI), intitulado Projeto iUFMG - Idiomas para Fins Acadêmico-profissionais, a primeira edição do curso contou com 110 participantes, divididos em três turmas virtuais, de cerca de 35 alunos cada, 3 tutoras e 3 supervisores (professores da UFMG e da Universidade de Southampton).

A condução do curso ficou a cargo das 3 tutoras, alunas da graduação em Letras da FALE UFMG, que atuaram de forma independente, recorrendo aos supervisores somente em caso de dúvida, ou de necessidade de complementação do conteúdo selecionado. Ressalta-se que, para atuarem como tutoras, foi exigido que elas participassem de uma capacitação virtual em ensino remoto, oferecida pela UFMG, em parceria com a Universidade de Southampton, no mês de abril/20. Realizada por meio do Projeto *Capacity Building*³, a capacitação objetivou formar pessoal para atuar na área de ensino não-presencial, visando a um efeito multiplicador, ou seja, a meta era formar tutores capazes de ajudar a ampliar o acesso de outros professores à formação para o ensino não-presencial.

Os participantes do curso concordaram em contribuir com esta pesquisa, mediante a preservação do anonimato de suas identidades. Eles também assinaram

³ O *Projeto Capacity Building*, subsidiado pelo Conselho Britânico, é uma parceria entre a Diretoria de Relações Internacionais (DRI) da UFMG e a Universidade de Southampton (Inglaterra), que visa à internacionalização do Ensino Superior por meio de várias ações, entre elas, a formação de pessoal qualificado em ensino não-presencial.

um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), concordando com a utilização de suas postagens anonimizadas para fins de pesquisa.

Para analisar os dados aqui apresentados, primeiramente optou-se por selecionar manualmente as postagens iniciais de cada turma virtual, postadas sempre que as tutoras iniciavam uma nova atividade, ou tema para discussão. Essa seleção gerou uma amostra contendo 27 postagens, 9 para cada turma virtual do curso, publicadas na mesma data, 27/07/20. Todas as postagens analisadas foram desidentificadas, bem como foram removidos quaisquer outros elementos que pudessem revelar a autoria das publicações. No item de análise, somente as postagens de uma das tutoras serão analisadas, referentes à Turma 1 do curso. A escolha dessa turma é justificada por seu ter sido a primeira turma a ser formada no curso e, portanto, ter servido de referência para as demais turmas seguintes.

No passo seguinte, as categorias linguísticas de expressão de postura e de polidez foram manualmente identificadas nas postagens. Nesse ponto, procurou-se também analisar como os usos linguísticos identificados poderiam contribuir para caracterizar, ou explicar, a noção de efeitos fáticos, como pretendida neste estudo. Na seção seguinte, apresentaremos os resultados das análises. Por motivo de espaço, não apresentaremos as análises de todas as postagens, mas apenas daquelas que nos auxiliam a melhor responder às perguntas de pesquisa: De que forma os princípios de polidez e as expressões de atitude (*stance*) influenciam na formação de efeitos fáticos?

6 A análise das postagens

A postagem que abre o tema “Apresentação de Conteúdos” (Exemplo 1) é composta das seguintes porções: (a) sumarização do conteúdo do módulo e descrição de seus objetivos principais, (b) listagem das ferramentas tecnológicas em foco no módulo e (c) orientações procedimentais sobre como agir para engajamento nas atividades propostas.

Exemplo 1

Posted Jul 27 (Edited Jul 29)

Esta semana vamos abordar o uso de tecnologias digitais para apresentar o conteúdos.

Objetivos:

- Nos familiarizar com ferramentas para apresentação de conteúdos e discutir o seu uso pedagógico;
- Criar apresentações em vídeos, podcast, mapas conceituais para apresentar temas e conteúdos.

Ferramentas digitais que sugeridas:

Fotos/Editor de video do Windows 10 e Windows Movie Maker (gravar e editar vídeos - Caso você utilize um computador Mac sugerimos utilizar o iMovie)

Podcast: <https://www.podomatic.com/> (gravar e publicar podcast)

Screencastify: <https://www.screencastify.com/> (gravar videos da tela do computador)

Neste primeiro passo, vamos aprender a utilizar cada uma das ferramentas acima.

Enquanto assiste aos tutoriais, já vá pensando em como usaria estas ferramentas em seus contexto de sala de aula.

Utilize os comentários abaixo para tirar dúvidas sobre estas ferramentas.

Do ponto de vista da polidez, nota-se, na postagem, o emprego de recursos de indiretividade que protegem a face negativa dos interlocutores e mitigam as imposições, na tentativa de proteger seus espaços psicológicos. Esse efeito é registrado, por exemplo, em “Vamos aprender a usar cada uma das ferramentas acima”. O uso de “nós” inclusivo, no trecho, transveste um pedido em um convite informal, atenuando possíveis ameaças diretas de face. Essa estratégia é considerada frequente na fala docente e já foi registrada em diversas pesquisas da área (cf. LYONS; THOMPSON; TIMMONS, 2016). Cabe destacar ainda que o próprio formato da plataforma de ensino remoto utilizada, Google Classroom, leva ao uso desse tipo de recurso de indiretividade, uma vez que a tutora deve elaborar uma mensagem escrita que será lida por todos os alunos inscritos no curso. A despeito disso, seu registro é interessante, pois sugere que, como também observado por Yus (2011; 2019), o ambiente digital emprega os mesmos recursos do ambiente físico de comunicação, muito embora esses recursos sejam adaptados conforme as circunstâncias. Trata-se, portanto, de adaptação, e não da criação de hábitos interacionais inteiramente novos.

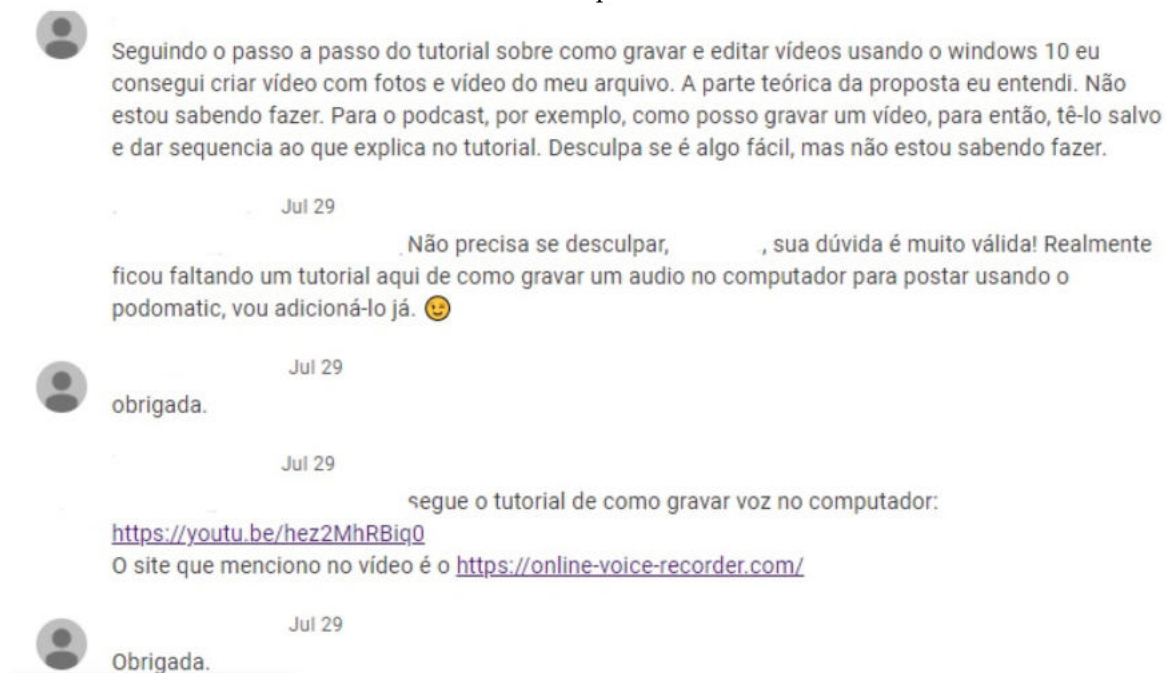
No encerramento da postagem, um tipo de comportamento verbal é incitado nos participantes: “Utilize os comentários abaixo para tirar dúvidas sobre estas ferramentas”. Reputado como esperado, ou preferido para a ocasião, a diretiva sobre

esse comportamento atua para balizar a interação, sendo semelhante ao que ocorre na organização de tópicos e de turnos em ambiente de aprendizagem físico. O comportamento verbal esperado é, portanto, descrito de modo a indicar "como" e "onde" os interlocutores devem agir linguisticamente. Além disso, o uso do imperativo ("Utilize"), não deixando dúvidas sobre a natureza do ato de fala produzido, se deve em grande medida às características do ambiente em que a interação ocorre, a plataforma *Google Classroom*. A formulação mais direta do ato diminui a possibilidade de mal-entendidos, que levariam a pedidos de esclarecimentos e a mensagens sobre como fazer para tirar dúvidas sobre as ferramentas apresentadas.

Essa diretiva também sugere a legitimação de diferentes níveis de poder, uma vez que a sugestão de como agir é prerrogativa da tutora e ligada a normas sociais e interacionais vigentes. Nota-se, nesse ponto, a expressão do caráter racionalizado e coercitivo das interações, ratificado de forma "polida e gentil" (ELIAS, 2011) pela tutora, cujo papel social é considerado superior na comunidade em tela. Nota-se, assim, por parte da tutora, a apropriação e a utilização de recurso (método) característico da comunidade profissional a que ela busca pertencer, o que aponta também aponta para uma competência interacional (profissional) em formação (LOSA; FILLIETTAZ, 2017).

A primeira postagem publicada como resposta à mensagem inicial da tutora (Exemplo 2) contribui para ilustrar a preocupação com a criação de efeitos fáticos na interação virtual, que, no entendimento deste estudo, também são atingidos pela via da polidez. Ao mesmo tempo, a postagem também atua para ratificar o caráter relacional da distribuição de poder entre os interactantes (ELIAS, 2011), ao buscar contornar antagonismos, ou possíveis ataques de face, por meio da tentativa de pacificação interacional (KERBRAT-ORECCHIONI, 1992).

Exemplo 2



O ato de fala central, expresso no exemplo 2, é um pedido de ajuda indireto e também uma confissão de incapacidade: “Não estou sabendo fazer”. Diante do reconhecimento do potencial ameaçador dos pedidos em geral (BROWN; LEVINSON, 1987), esse ato de fala é mitigado pela inserção de um pedido de desculpas: “Desculpa se é algo fácil, mas não estou sabendo fazer”. Tipicamente considerado um evento de fala (BROWN; LEVINSON, 1987; LEECH, 2014), por conter atos de fala secundários, o pedido de desculpas em questão apresenta as seguintes porções principais: (a) pedido de desculpa e (b) justificativa e serve para tentar legitimar a participação da autora da postagem na interação, a despeito de suas alegadas limitações quanto ao acesso ao conteúdo do curso.

Adicionalmente, conforme apontado por Leech (2014), as justificativas, assim como os reconhecimentos de responsabilidade e/ou as ofertas de reparo, tendem a atuar como constituintes satélites dos pedidos de desculpa. Dessa forma, no Exemplo 2, esses elementos mitigam o grau de agressividade do valor ilocucionário do próprio pedido de desculpa, servindo, ao mesmo tempo, como estratégia de manutenção do tom amigável e menos ameaçador desejado para a interação. Operando como forma

de garantir a solidariedade e o pertencimento de grupo, o pedido de desculpas em tela no Exemplo 2 produz ainda um efeito fático, pois evidencia a importância da manutenção do vínculo social: “Desculpa se é algo fácil” e a importância de aceitação da autora da postagem na comunidade.

Ao afirmar que seguiu o tutorial, conseguiu criar o vídeo e entendeu a parte teórica, a autora da postagem produz um ato de preparação para a confissão de incapacidade que se segue, ao mesmo tempo que ela valoriza a própria face, procurando amenizar os prejuízos do pedido de ajuda “Não estou sabendo fazer”, considerado o ato central da postagem. Esse recurso é empregado porque as confissões, assim como os pedidos de ajuda, comumente afetam a face dos interlocutores e, por isso, podem ser bastante ameaçadoras. Por outro lado, as confissões também sugerem a sinceridade comunicativa do locutor, que tipicamente passa a ser avaliado como digno da confiança do outro (TALWAR *et al.*, 2016). Esse conjunto de estratégias, que auxiliam na gestão das faces tanto da aluna, quanto da tutora, se explica não só pela natureza institucional da interação que se estabelece entre tutora e aluna, mas também pelo fato de que, na plataforma *Google Classroom*, as mensagens ficam armazenadas e podem ser visualizadas por todos, que aparecem, assim, na interação, como participantes não-endereçados (GOFFMAN, 1981). Nesse sentido, verifica-se que a plataforma favorece o uso das estratégias de polidez, como verificado no exemplo, bem como o acúmulo de estratégias na elaboração de uma única intervenção.

Nesse exemplo, há ainda a inserção de uma marca de postura (atitude), que remete ao conteúdo da postagem inicial, feita pela tutora. Registra-se, nesse exemplo, um desalinhamento de posturas (DUBOIS, 2007; EVANS, 2016), associado ao julgamento quanto ao grau de facilidade do uso das ferramentas digitais selecionadas no curso. Pelo que se pode evidenciar, esse desalinhamento é identificado pela tutora, que procura revertê-lo em sua postagem de resposta. Para isso, ela publica, na sequência, um comentário em tom conciliador, cujo objetivo centra-se na reconquista do alinhamento de posturas, momentaneamente ameaçado: “Não precisa se

desculpar, sua dúvida é muito válida”. Além de também expressar postura, ao avaliar a contribuição do outro como “muito válida”, a postagem valoriza, de forma gentil, as manifestações dos interlocutores, prestigiando, assim, a formação de uma cultura fática, ou de pertencimento de grupo, entre os participantes do fórum (LANDONE, 2020).

Também é importante destacar, nesse exemplo, que o reconhecimento de um débito e a proposta de repará-lo, feita por meio de uma promessa, põem em risco a própria face da tutora: “Vou gravar um áudio no computador para postar usando o *podomatic*. Vou adicioná-lo já”. Nesse caso, a realização do ato de fala de promessa ocorre sem prejuízo à construção dos efeitos fáticos derivados da interação, já que esse aspecto fático é intensificado por uma expressão de concordância, marcada por “realmente”, que produz um novo alinhamento interacional: “Realmente ficou faltando um tutorial aqui”. A postagem é então selada com um *emoji* de sorriso. Por um lado, o *emoji* serve para guiar o interlocutor no cálculo do significado do enunciado precedente, imprimindo a ele um tom informal e amistoso, comumente empregado para fortalecer o pertencimento a um grupo, bem como para aproximar os interlocutores (OLIVEIRA; CUNHA; AVELAR, 2018). Por outro lado, o emprego do *emoji* aponta também para a possibilidade de criar (ou de enriquecer) a própria cultura fática presente na interação, que passa a prescindir da comunicação de um conteúdo proposicional específico, ou objetivo (YUS, 2019).

No Exemplo 3, o primeiro turno se compõe basicamente de elogios ao curso, que contribuem para valorizar a face da tutora. Conforme Leech (2014) e Kerbrat-Orecchioni (1992), juntamente com os atos ameaçadores de face, existem aqueles atos que valorizam, ou que enaltecem as faces (*face-enhancing act* ou *face-maintaining act*), caso dos elogios. Do ponto de vista de sua realização linguística, observamos o emprego do modo verbal indicativo (gostei), que expressa afetividade, ao mesmo tempo em que atribui assertividade ao elogio, evitando, ainda, sua possível contestação.

Exemplo 3

3 class comments

- Aug 11
- Eu amei as indicações das ferramentas, já assisti aos tutoriais e gostei bastante, bem explicativos. Já criei vários quizz e formulários. Já havia feito alguns formulários no google, mas aprendi outras funcionalidades que só enriquecem, amei! Só o Flipgrid que não me senti muito a vontade em executar, como estou com alunos do Fundamental II, essa questão de imagens é bem complicada. Fora os contextos de falta de acessibilidade que limita a execução das tarefas apenas pelo celular.
- Aug 11
- Gostei que a maior parte dos vídeos são curtos e objetivos.
Obrigada!
- Aug 12
- Oi, Realmente temos que ficar atentos pois alguns dados e fotos dos alunos podem ficar disponíveis dependendo da ferramenta que usamos. Se mesmo com o acompanhamento dos pais você não ficar tranquila em usá-la temos sempre o Quizizz, o Kahoot ou até mesmo o Padlet que permitem atividades semelhantes e o acesso pelo celular. Muito obrigada pela participação!

Os elogios ao curso, presentes no Exemplo 3, servem, também, para fortalecer o próprio vínculo social no ambiente do fórum, por serem considerados comportamentos verbais esperados para esse tipo de interação. Da mesma forma, ao ratificarem os participantes, por meio de comentários avaliativos que expressam aprovação (“Eu amei as indicações de ferramentas”), os elogios manifestam um julgamento positivo do outro (HOLMES, 1988) que, nesse caso, é representado pela figura da própria tutora. Nesse sentido, diferentemente do primeiro comentário presente no exemplo 2, verifica-se um alinhamento de posturas em que, por meio dos elogios, a participantes do curso avalia positivamente o material utilizado.

Nesse turno, a produção de elogios parece ainda ter por função amenizar a agressividade das críticas feitas a partir de “Só o *Flipgrid*”, por meio das quais é revelado o desconforto pela exposição das imagens de seus próprios alunos e da insatisfação com a acessibilidade restrita ao celular. Mas, mesmo essas críticas, são realizadas de forma bastante indireta, o que contribui para mitigar ou para atenuar qualquer potencial ameaçador que pudesse haver para a face da tutora. O segundo turno, produzido por outra aluna, também se constitui essencialmente de elogios ao curso e, em alguma medida, reforçam os elogios feitos no turno anterior.

Por fim, a tutora responde às críticas indiretas realizadas no primeiro turno, expressando sua concordância com a aluna, o que fica claro desde o início da troca comunicativa, com o emprego de “Realmente”, que indica, ao mesmo tempo, a ancoragem desse turno em informações previamente mencionadas e a concordância com essas informações. Na concordância, a tutora propõe uma reformulação da crítica propostas pela aluna (“essa questão de imagens é bem complicada”). Nessa reformulação (“temos que ficar atentos pois alguns dados e fotos dos alunos podem ficar disponíveis dependendo da ferramenta que usamos”), a tutora não propõe uma simples paráfrase da crítica da aluna, uma vez que, ao trazer uma justificativa para a necessidade de ficarmos atentos, justificativa introduzida pelo *pois*, ela revela aos participantes do curso, o conhecimento de uma ética profissional, mostrando-se, assim, apta ao exercício da profissão de professora. Se apenas informasse “temos que ficar atentos”, sem a justificativa, poderia levar à suposição de que sua concordância com a participantes com quem dialoga diretamente foi motivada apenas pelo desejo de manter um alinhamento de posturas, sem qualquer base em conhecimentos profissionais, o que evidentemente seria prejudicial para sua face.

Ao longo desta seção, as análises nos permitiram verificar o modo como os participantes de um fórum virtual comunicaram ideias, fatos e postura. Ao fazerem isso, eles seguiram os princípios de polidez, por meio dos quais uma cultura de pertencimento ao grupo e de aprovação social foi criada e enriquecida linguisticamente. Tendo isso em vista, foi possível observar como os conteúdos das mensagens trocadas serviram, eles próprios, para a formação de efeitos fáticos, ou seja, conferiram um caráter gregário à interação. Esse aspecto pode ser identificado, por exemplo, no uso de *emojis* e na comunicação de atos enaltecendo de face, tais como os elogios. A preocupação com a face e com o sentimento de grupo foi também observada na mitigação de críticas, bem como na confissão de incapacidades, que atuaram para encorajar o sentimento gregário e de aprovação social saliente nessas interações e cujo uso pode ser entendido, em grande medida, como decorrente do próprio ambiente virtual (a plataforma *Google Classroom*) em que foram empregados,

ambiente em que as postagens e, conseqüentemente, as estratégias interacionais nelas utilizadas, podem ser visualizados por todos.

7 Considerações finais

Este artigo teve o propósito de analisar como os efeitos fáticos, ou seja, os efeitos linguísticos associados à formação de vínculos sociais, foram produzidos nas interações de um fórum de formação profissional, constituído no interior de um ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Em nossa análise, constatamos que a observação dos princípios de polidez, bem como a manifestação de postura destacaram-se como elementos constitutivos da criação de conectividade social nesse ambiente interacional.

Nas interações analisadas, alguns atos de fala foram considerados especialmente representativos da preocupação dos participantes do fórum em fortalecer o sentimento de grupo e em serem ratificados como falantes competentes. Como exemplo desses atos de fala, identificamos: (a) os pedidos de desculpa, (b) as confissões de incapacidade e os pedidos de ajuda, (c) as críticas indiretas e (d) os elogios. A análise desses atos de fala revelou que os participantes observaram o comportamento preferido para a ocasião que, no caso dos fóruns, estava associado à ratificação do outro como interlocutor, o que também envolve a valorização do próprio contato entre os participantes.

Dito isso, é importante destacar que o cuidado em enaltecer a face do outro, identificado nesses atos de fala, também nos compeliu a concluir que a observação dos princípios de polidez, bem como a expressão de julgamentos positivos sobre o comportamento do outro contribuíram sobremaneira para a formação de uma cultura fática. Ao mesmo tempo, como observam Kerbrat-Orecchioni (1992) e Elias (2011), a formação de uma cultura fática, enriquecida e forjada no âmbito da harmonia internacional, é também indicativa de certo nível de coerção social, em que o *status quo*

é mantido, assim como são mantidas as relações de poder socialmente pré-determinadas.

Considerando-se ser o fórum composto por profissionais (docentes de vários níveis e disciplinas), a conformidade com as normas de harmonia social era esperada, já que se pode supor que os participantes detinham certo grau de familiaridade com os princípios de polidez. Visto de outro modo, a adesão constante a esses princípios também impede a construção de camadas de dissenso que, em algum sentido, ajudam a caracterizar um fórum de discussão. Ao optarem pela harmonia, os participantes seguiram um aspecto do comportamento social esperado para um fórum (ligado à polidez e à aprovação social), porém negligenciaram, ou restringiram, a possibilidade da emergência de um outro aspecto, voltado ao debate genuíno e ao contraditório (CUNHA; TOMAZI, 2019).

Finalmente, diante da visão gregária dos efeitos fáticos de linguagem, que se pretendeu defender neste estudo, foi registrado que os vínculos sociais foram também forjados por meio da comunicação de fatos e de informações, e não somente por meio da troca de mensagens insubstanciais. Ao afirmarmos isso, sugerimos ser a comunicação digital suficientemente complexa para impossibilitar a distinção clara entre cultura fática e comunicação de conteúdo proposicional objetivo. Por outro lado, reconhecemos que, para desvendar melhor esses aspectos múltiplos da comunicação cibernética, outros estudos deverão complementar o nosso, principalmente quanto a interações realizadas em redes sociais de alcance global.

Referências

- ANDRADE, P. V. S. **Tutela da honra nas redes sociais**: a contribuição possível da teoria da impolidez. 2019. 225 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness**: Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. DOI <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>

CULPEPER, J. Politeness and impoliteness. *In*: AIJMER, K.; ANDERSEN, G. (ed.). **Handbooks of pragmatics: sociopragmatics**. Berlin: Mouton de Gruyter, 2011. p. 391-436.

CULPEPER, J.; BOUSFIELD, D.; WICHMANN, A. Impoliteness revisited: the special reference to dynamic and prosodic aspects. **Journal of Pragmatics**, v. 35, n. 10-11, p.1545-1579, 2003. DOI [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00118-2](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00118-2)

CUNHA, G. X.; TOMAZI, M. M. O uso agressivo da linguagem em uma audiência: uma abordagem discursiva e interacionista para o estudo da im/polidez. **Calidoscópico**, v. 17, n. 2, p. 297-319, 2019. DOI <https://doi.org/10.4013/cld.2019.172.05>

CUNHA, G. X.; OLIVEIRA, A. L. A. M. Teorias de im/polidez linguística: revisitando o estado da arte para uma contribuição teórica sobre o tema. **Estudos da Língua(gem)**, v. 18, n. 2, p. 135-162, 2020. DOI <https://doi.org/10.22481/el.v18i2.6409>

DUBOIS, J. W. The stance triangle. *In*: ENGLEBRETSON, R. (ed.). **Stancetaking in discourse: Subjectivity, evaluation, interaction**. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 2007. p. 139-182. DOI <https://doi.org/10.1075/pbns.164.07du>

ELIAS, N. **O processo civilizador: uma história dos costumes**. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

ENGLEBRETSON, R. (ed.). **Stancetaking in discourse: Subjectivity, evaluation, interaction**. Amsterdã: John Benjamins Publishing Company, 2007. DOI <https://doi.org/10.1075/pbns.164>

EVANS, A. Stance and identity in Twitter hashtags. **Language@ internet**, v. 13, n. 1, p. 47-63, 2016.

GARFINKEL, H. **Studies in Ethnomethodology**. London: Routledge Press, 1967.

GOFFMAN, E. On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. *In*: GOFFMAN, E. **Interaction ritual: essays on face-to-face behavior**. New York, Pantheon Books. 1967[1955]. p. 5-45. DOI <https://doi.org/10.4324/9780203788387-2>

GOFFMAN, E. **La mise em scène de la vie quotidienne: les relations em public**. v. 2. Paris: Les Éditions de Minuit, 1973.

GOFFMAN, E. Footing. *In*: GOFFMAN, E. **Forms of talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981. p. 124-159.

GRAINGER, K. "We're not in a club now": a neo-Brown and Levinson approach to analyzing courtroom data. **Journal of Politeness Research**, v. 14, n. 1, p. 19-38, 2018. DOI <https://doi.org/10.1515/pr-2017-0039>

HALLIDAY, M.; MATTHIESSEN, C. **Halliday's introduction to functional grammar**. London: Routledge, 2013. DOI <https://doi.org/10.4324/9780203431269>

HAUGH, M. Im/politeness, social practice and the participation order. **Journal of Pragmatics**, v. 58, p. 52-72, 2013. DOI <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.07.003>

HOLMES, J. Paying compliments: A sex-preferential politeness strategy. **Journal of Pragmatics**, v. 12, p. 445-465. 1988. DOI [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(88\)90005-7](https://doi.org/10.1016/0378-2166(88)90005-7)

JAKOBSON, R. Linguistics and poetics. *In*: JAKOBSON, R. **Style in language**. MA: MIT Press, 1960. p. 350-377.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. **Les interactions verbales**. Paris: Colin, 1992.

LANDONE, E. Discourse markers and politeness in a digital forum in Spanish. **Journal of Pragmatics**, v. 44, n. 13, p. 1799-1820, 2020. DOI <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.09.001>

LEECH, G. N. **The pragmatics of politeness**. Oxford: Oxford University Press. 2014. DOI <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195341386.001.0001>

LOCHER, M. A.; WATTS, R. J. **Relational work and impoliteness**: Negotiating norms of linguistic behaviour. Berlin: Mouton de Gruyter, 2008.

LOSA, S.; FILLIETTAZ, L. Negotiating Social Legitimacy in and across Contexts: Apprenticeship in a 'Dual' Training System. *In*: ANGOURI, J.; MARRA, M.; HOLMES, J. (ed.). **Negotiating Boundaries at Work**: Talking and Transitions. Edinburgh: Edinburgh University Press, 2017. p. 109-129. DOI <https://doi.org/10.1515/9781474403146-008>

LYONS, W. E.; THOMPSON, A.; TIMMONS, V. We are inclusive. We are a team. Let's just do it': commitment, collective efficacy, and agency in four inclusive schools. **International Journal of Inclusive Education**, v. 20, n. 8, p. 889-907, 2016. DOI <https://doi.org/10.1080/13603116.2015.1122841>

MALINOWSKI, B. Psycho-analysis and anthropology. **Nature**, v. 112, p. 650-651, 1923. DOI <https://doi.org/10.1038/112650a0>

MILLER, V. New media, networking and phatic culture. **Convergence**, v. 14, n. 4, 387-400, 2008. DOI <https://doi.org/10.1177/1354856508094659>

OLIVEIRA, A. L. A. M.; CARNEIRO, M. A pragmatic view of hashtags: the case of impoliteness and offensive verbal behavior in the Brazilian Twitter. **Acta Scientiarum. Language and Culture**, v. 42, n. 1, p. 1-13, 2020. DOI <https://doi.org/10.4025/actascilangcult.v42i1.50500>

OLIVEIRA, A. L. A. M.; CUNHA, G. X.; AVELAR, F. T. Emojis como Estratégias de Reparo em Pedidos de Desculpas: um estudo sobre conversas em ambiente digital. **Trabalhos em Linguística Aplicada**, v. 57, n. 3, p. 1615-1635, 2018. DOI <https://doi.org/10.1590/010318138653341440311>

ORIHUELA, J. L. Internet: la hora de las redes sociales. **Nueva Revista**, v. 119, p. 57–62, 2008.

ORSINI-JONES, M.; LEE, F. **Intercultural Communicative Competence for Global Citizenship**: Identifying cyberpragmatic rules of engagement in telecollaboration. London: Springer, 2018. DOI <https://doi.org/10.1057/978-1-137-58103-7>

PLACENCIA, M. E.; LOWE A.; POWELL, H. Complimenting behaviour on Facebook: Responding to compliments in American English. **Pragmatics and Society**, v. 7, n. 3, p. 339-365, 2016. DOI <https://doi.org/10.1075/ps.7.3.01pla>

SPERBER, D.; WILSON, D. **Relevance**: communication and cognition. Oxford, Cambridge: Blackwell, 2002.

SPENCER-OATEY, H. Theories of identity and the analysis of face. **Journal of Pragmatics**, v. 39, p. 639–656, 2007. DOI <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2006.12.004>

TALWAR, V.; WILLIAMS, S. M.; RENAUD, S. J.; ARRUDA, C.; SAYKALY, C. Children's evaluations of tattles, confessions, prosocial and antisocial lies. **International Review of Pragmatics**, v. 8, n. 2, p. 334-352, 2016. DOI <https://doi.org/10.1163/18773109-00802007>

TRIBUS, A. C. **The communicative functions of language**: an exploration of Roman Jakobson's theory in TESOL. 2017. 212 f. Dissertação (Mestrado) - SIT Graduate Institute, Brattleboro, 2017.

VETERE, F.; SMITH, J.; GIBBS, M. Phatic interactions: Being aware and feeling connected. In: SMITH, J.; GIBBS, M. (ed.). **Awareness systems**. London: Springer, 2009. p. 173-186. DOI https://doi.org/10.1007/978-1-84882-477-5_7

YUS, F. **Cyberpragmatics**: Internet-mediated communication in context. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 2011. DOI <https://doi.org/10.1075/pbns.213>

YUS, F. An outline of some future research issues for internet pragmatics. **Internet Pragmatics**, v. 2, n. 1, p. 1-33, 2019. DOI <https://doi.org/10.1075/ip.00018.yus>