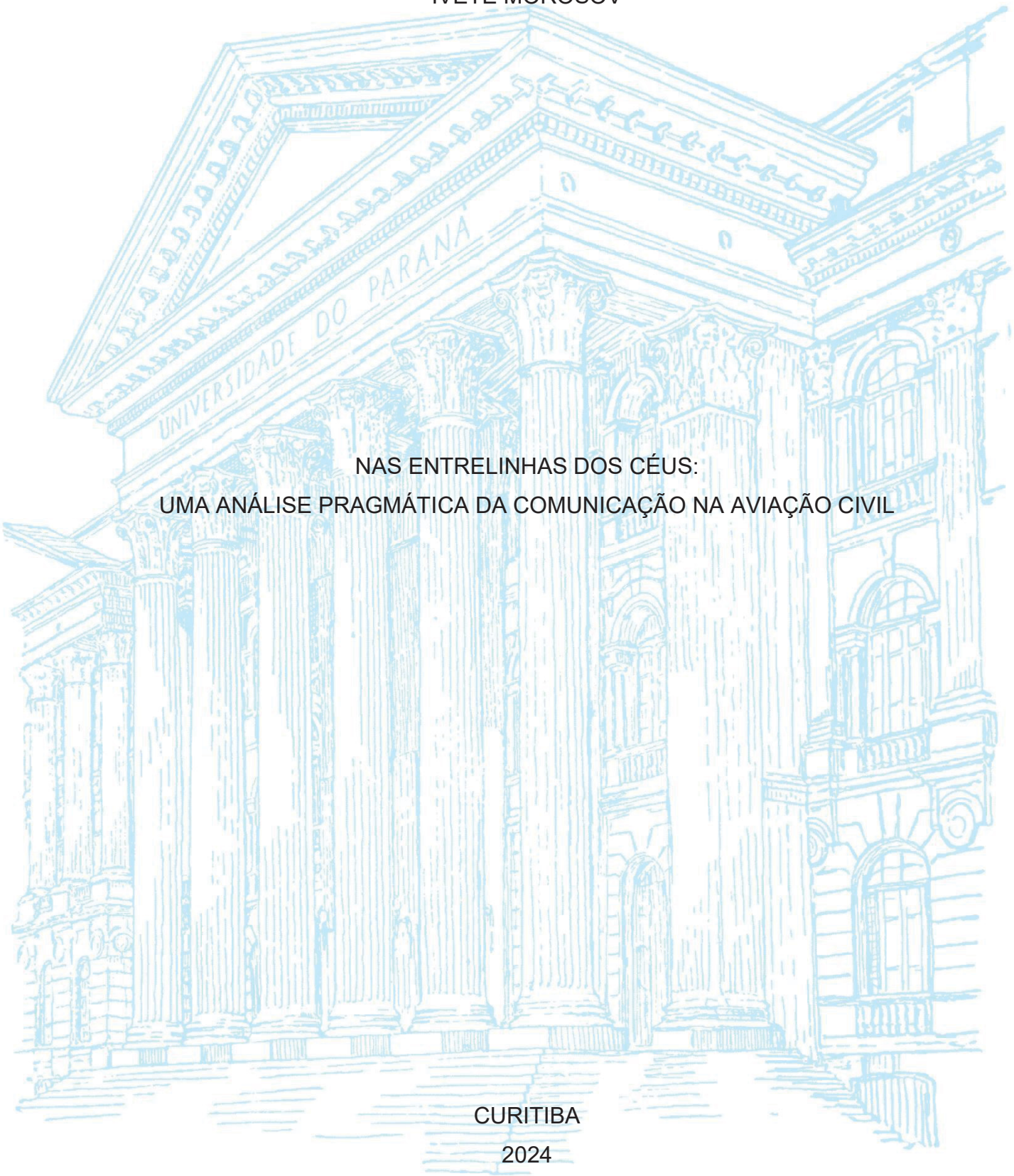
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

IVETE MOROSOV



NAS ENTRELINHAS DOS CÉUS:
UMA ANÁLISE PRAGMÁTICA DA COMUNICAÇÃO NA AVIAÇÃO CIVIL

CURITIBA

2024

IVETE MOROSOV

NAS ENTRELINHAS DOS CÉUS:
UMA ANÁLISE PRAGMÁTICA DA COMUNICAÇÃO NA AVIAÇÃO CIVIL

Tese apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Doutora em Letras – Linguística, do Programa de Pós-Graduação em Letras, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Profa. Dra. Elena Godoy

CURITIBA
2024

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS HUMANAS

Morosov, Ivete
Nas entrelinhas dos céus : uma análise pragmática da comunicação na aviação civil. / Ivete Morosov. – Curitiba, 2024.
1 recurso on-line : PDF.

Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Letras.
Orientadora: Profª. Drª. Elena Godoy

1. Comunicação. 2. Pragmática. 3. Aviação. 4. Fraseologia. I. Godoy, Elena, 1947-. II. Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Letras. III. Título.

Bibliotecária: Fernanda Emanoéla Nogueira Dias CRB-9/1607

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO LETRAS - 40001016016P7

TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação LETRAS da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da tese de Doutorado de **IVETE MOROSOV** intitulada: **Nas entrelinhas dos céus: uma análise pragmática da comunicação na avição civil**, sob orientação da Profa. Dra. ELENA GODOY, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de doutora está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 06 de Dezembro de 2024.

Assinatura Eletrônica
12/12/2024 10:46:19.0
ELENA GODOY
Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica
10/12/2024 12:01:02.0
CRISBELLI DJAMILLI DOMINGOS
Avaliador Externo (CENTRO UNIVERSITáRIO INTERNACIONAL)

Assinatura Eletrônica
16/12/2024 11:20:14.0
MARIANA PAULA MUNOZ ARRUDA
Avaliador Externo (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ)

Assinatura Eletrônica
09/12/2024 16:01:37.0
SEBASTIÃO LOURENÇO DOS SANTOS
Avaliador Externo (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA)

Assinatura Eletrônica
10/12/2024 14:45:58.0
LUIZ ANTÔNIO DA SILVA
Avaliador Externo (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO)

Documento assinado eletronicamente de acordo com o disposto na legislação federal Decreto 8539 de 08 de outubro de 2015.
Gerado e autenticado pelo SIGA-UFPR, com a seguinte identificação única: 416597
Para autenticar este documento/assinatura, acesse https://siga.ufpr.br/siga/visitante/autenticacaoassinaturas.jsp e insira o codigo 416597

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por me guiar nesta jornada e pela força em cada passo dado. Que essa conquista seja para honra e glória d'Ele, e que eu possa retribuir a graça recebida através do meu trabalho, servindo ao próximo e contribuindo com o conhecimento. Obrigada, Senhor, por nunca me deixar desistir e por sempre me sustentar com Tua presença.

À minha orientadora, professora Elena Godoy, deixo minha mais profunda gratidão. Obrigada por sua orientação incansável, paciência e por acreditar no meu potencial desde o início. Sua experiência e olhar atento foram fundamentais para que este trabalho se tornasse possível. Agradeço pela generosidade em compartilhar seu conhecimento e por me apoiar em cada etapa da pesquisa, inspirando-me com sua dedicação e excelência acadêmica.

Ao DECEA - Departamento de Controle do Espaço Aéreo - e aos controladores de tráfego aéreo que participaram da pesquisa, dedicando seu tempo e conhecimento para responder aos questionários. A contribuição de vocês foi essencial para o desenvolvimento deste trabalho, oferecendo importantes contribuições e enriquecendo a análise com perspectivas baseadas na experiência prática e profissional. Agradeço pela disponibilidade e pela colaboração, que certamente contribuirão para avanços nas práticas de comunicação e segurança nas operações aéreas.

Aos pilotos que participaram desta pesquisa. Sua disponibilidade e colaboração foram essenciais para a coleta de dados e para o enriquecimento dos resultados deste trabalho. Suas contribuições permitiram uma análise mais profunda e significativa, ajudando a lançar luz sobre aspectos fundamentais para a aviação. Agradeço pelo tempo dedicado e pela generosidade em compartilhar suas experiências.

Aos meus filhos, Juliana e Guilherme, minha mais profunda gratidão. Vocês foram minha maior motivação e fonte de apoio durante toda essa jornada. A paciência, o amor e o incentivo de vocês me deram forças nos momentos mais desafiadores. Agradeço por acreditarem em mim e estarem sempre ao meu lado. Esta conquista é nossa!

Por fim, agradeço a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho. Seja com palavras de incentivo, apoio técnico, paciência ou conhecimento compartilhado, cada contribuição foi fundamental para alcançar esta conquista. Meu sincero muito obrigado!

Não temas, porque eu sou contigo; não te assombres, porque eu sou teu Deus; eu te fortaleço, e te ajudo, e te sustento com a destra da minha justiça.

Isaías 41:10

RESUMO

A presente pesquisa se insere na área de Pragmática Interacional e tem como objetivo investigar os fatores pragmalinguísticos e sociopragmáticos que afetam as comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voos internacionais, considerando seu potencial impacto na prevenção de acidentes aéreos. O trabalho analisa transcrições das gravações de voz das caixas pretas de acidentes com aeronaves de voos internacionais para identificar e categorizar os atos de fala presentes nas interações verbais. O estudo se fundamenta nos conceitos fornecidos por teorias pragmáticas sobre atos de fala (Austin, 1962; Searle, 1969, 1975, 1976, 1979), polidez (Brown; Levinson, 1978/1987) e no princípio de cooperação (Grice, 1975). Nas interações entre pilotos e controladores de tráfego aéreo, a língua desempenha um papel significativo, especialmente na construção de atos comunicativos que têm o propósito de desencadear ações coordenadas. A investigação parte da hipótese de que o uso linguístico pode refletir a variação de polidez no tratamento entre controladores e pilotos levando a mal-entendidos. Com base na Teoria da Polidez, busca-se identificar estratégias pragmático-linguísticas, com foco na abordagem *bald on record* (exigida pela Fraseologia Aeronáutica) para entender como ocorre a comunicação organizacional entre controladores e pilotos, principalmente em situações que envolvem o uso da língua inglesa, exigindo um entendimento mútuo quando não há expressões prescritas ou quando informações precisam ser esclarecidas ou complementadas. Os dados coletados foram obtidos por meio de um questionário *Likert* aplicado a controladores de tráfego aéreo e pilotos de voos internacionais, permitindo uma comparação sistemática das preferências em relação a diferentes atos de fala. Essa análise identificou padrões e diferenças significativas entre as respostas dos participantes, focando na efetividade da comunicação, clareza das instruções, colaboração entre as partes, uso de jargões técnicos e gestão de conflitos. Os resultados quantitativos evidenciaram diferenças nas percepções de controladores e pilotos sobre a comunicação radiotelefônica, destacando a necessidade de treinamento conjunto para aprimorar a clareza, a eficácia da fraseologia e a gestão da comunicação intercultural. Essas respostas contribuem para uma compreensão mais aprofundada das dinâmicas comunicativas entre pilotos e controladores de voos internacionais, destacando a relevância de estratégias pragmáticas e polidez para garantir a segurança e a eficiência das operações aéreas. As descobertas desta investigação têm potencial para informar práticas de treinamento e comunicação que possam ajudar a reduzir riscos e prevenir acidentes na aviação.

Palavras-chave: Aviação. Comunicação. Fraseologia. Polidez. Pragmática Interacional.

ABSTRACT

The present research falls within the field of Interactional Pragmatics and aims to investigate the pragmatic and sociopragmatic factors that affect radiotelephone communications between pilots and controllers of international flights, considering their potential impact on preventing air accidents. The research analyzes transcriptions of voice recordings from black boxes of international flight accidents to identify and categorize speech acts present in the communications. The study is grounded in concepts provided by pragmatic theories concerning speech acts (Austin, 1962; Searle, 1969, 1975, 1976, 1979), politeness (Brown; Levinson, 1978/1987), and the principle of cooperation (Grice, 1975). In interactions between pilots and air traffic controllers, language plays a significant role, especially in constructing communicative acts aimed at triggering coordinated actions. The investigation is based on the hypothesis that linguistic usage can reflect variations in politeness in the treatment between controllers and pilots, leading to misunderstandings. Using the Politeness Theory as a framework, the study seeks to identify pragmatic-linguistic strategies, with a focus on the bald on record approach (required by Aeronautical Phraseology) to understand how organizational communication occurs between controllers and pilots, particularly in situations involving the use of the English language, requiring mutual understanding when there are no prescribed expressions or when information needs to be clarified or supplemented. The research data was collected through a Likert questionnaire administered to air traffic controllers and pilots of international flights, enabling a systematic comparison of preferences regarding different speech acts. This analysis identified patterns and significant differences between the participants' responses, focusing on communication effectiveness, clarity of instructions, collaboration between parties, use of technical jargon, and conflict management. The quantitative results revealed differences in the perceptions of air traffic controllers and pilots regarding radiotelephonic communication, highlighting the need for joint training to improve clarity, the effectiveness of phraseology, and the management of intercultural communication. These findings contribute to a deeper understanding of communicative dynamics between pilots and air traffic controllers in international flights, highlighting the relevance of pragmatic strategies and politeness in ensuring safety and efficiency in air operations. The discoveries from this research have the potential to inform training and communication practices that may help reduce risks and prevent aviation accidents.

Keywords: Aviation. Communication. Interactional Pragmatics. Phraseology. Politeness.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 – COMPARATIVO ENTRE OS ATOS DE FALA DE AUSTIN E SEARLE..... 51

FIGURA 1 – CIRCUNSTÂNCIAS QUE DETERMINAM A ESCOLHA DA ESTRATÉGIA I..... 82

FIGURA 2 – CIRCUNSTÂNCIAS QUE DETERMINAM A ESCOLHA DA ESTRATÉGIA II..... 83

QUADRO 2 – FÓRMULA DA QUANTIDADE DE TRABALHO DE FACE REQUERIDA DE UM FTA..... 86

QUADRO 3 – TRANSCRIÇÃO DOS DADOS DO “KENNEDY GROUND – ATC”..... 131

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – PERGUNTA 1: CONTROLADORES..... 157
GRÁFICO 2 – PERGUNTA 1: PILOTOS..... 157
GRÁFICO 3 – PERGUNTA 2: CONTROLADORES..... 161
GRÁFICO 4 – PERGUNTA 2: PILOTOS..... 162
GRÁFICO 5 – PERGUNTA 3: CONTROLADORES..... 166
GRÁFICO 6 – PERGUNTA 3: PILOTOS..... 166
GRÁFICO 7 – PERGUNTA 4: CONTROLADORES..... 170
GRÁFICO 8 – PERGUNTA 4: PILOTOS..... 170
GRÁFICO 9 – PERGUNTA 5: CONTROLADORES..... 175
GRÁFICO 10 – PERGUNTA 5: PILOTOS..... 175
GRÁFICO 11 – PERGUNTA 6: CONTROLADORES..... 178
GRÁFICO 12 – PERGUNTA 6: PILOTOS..... 178
GRÁFICO 13 – PERGUNTA 7: CONTROLADORES..... 182
GRÁFICO 14 – PERGUNTA 7: PILOTOS..... 182
GRÁFICO 15 – PERGUNTA 8: CONTROLADORES..... 186
GRÁFICO 16 – PERGUNTA 8: PILOTOS..... 187
GRÁFICO 17 – PERGUNTA 9: CONTROLADORES..... 192
GRÁFICO 18 – PERGUNTA 9: PILOTOS..... 192
GRÁFICO 19 – PERGUNTA 10: CONTROLADORES..... 196
GRÁFICO 20 – PERGUNTA 10: PILOTOS..... 197
GRÁFICO 21 – PERGUNTA 11: CONTROLADORES..... 200
GRÁFICO 22 – PERGUNTA 11: PILOTOS..... 200
GRÁFICO 23 – PERGUNTA 12: CONTROLADORES..... 205
GRÁFICO 24 – PERGUNTA 12: PILOTOS..... 206
GRÁFICO 25 – PERGUNTA 13: CONTROLADORES..... 210
GRÁFICO 26 – PERGUNTA 13: PILOTOS..... 210
GRÁFICO 27 – PERGUNTA 14: CONTROLADORES..... 216
GRÁFICO 28 – PERGUNTA 14: PILOTOS..... 217

GRÁFICO 29 – PERGUNTA 15: CONTROLADORES..... 221
GRÁFICO 30 – PERGUNTA 15: PILOTOS..... 221
GRÁFICO 31 – PERGUNTA 16: CONTROLADORES..... 224
GRÁFICO 32 – PERGUNTA 16: PILOTOS..... 225
GRÁFICO 33 – PERGUNTA 17: CONTROLADORES..... 231
GRÁFICO 34 – PERGUNTA 17: PILOTOS..... 231
GRÁFICO 35 – PERGUNTA 18: PILOTOS..... 235

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASRS	Aviation Safety Reporting System
ATCO	Air Traffic Control Officer
ATIS	Airport Terminal Information Service
EUROCONTROL	European Organization for the Safety of Air Navigation
FSF	Flight Safety Foundation
FTA	Face-Threatening Acts
IATA	International Air Transport Association
ICA	Instrução do Comando da Aeronáutica
ICAO	International Civil Aviation Organization
NTBS	National Transportation Safety Board

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 16
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PRAGMÁTICA 18
1.2 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO 24
1.3 QUESTÃO DA PESQUISA E HIPÓTESE INICIAL 31
1.4 OBJETIVOS 33
1.5 ORIGEM E NATUREZA DOS DADOS 34
1.6 ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS 35
2 REFERENCIAL TEÓRICO 38
2.1 A TEORIA DOS ATOS DE FALA 38
2.1.1 As teorias clássicas dos atos de fala 39
2.1.2 O surgimento da Teoria dos Atos de Fala 41
2.1.3 Austin e os Atos de Fala 43
2.1.4 Searle e os Atos de Fala 48
2.1.4.1 Taxonomia dos atos de fala 50
2.1.4.2 Condições e regras para os atos de fala 51
2.1.4.3 Pedidos e ordens 52
2.1.4.4 Atos de fala diretos e indiretos 54
2.1.4.5 As contribuições do trabalho de Searle 57
2.1.5 Síntese da seção 58
2.2 TEORIAS DA POLIDEZ 59
2.2.1 Polidez: contextos e conceitos 60
2.2.2 Os precursores da Teoria da Polidez 62
2.2.3 Grice e o Princípio de Cooperação 63
2.2.4 Implicaturas Conversacionais e Convencionais 67
2.2.5 Lakoff e as regras de Polidez 70
2.2.6 Leech e o Princípio de Polidez 72
2.2.7 O modelo de polidez de balde 73
2.2.7.1 O conceito de *face* 77
2.2.7.2 Atos ameaçadores da face 80
2.2.7.3 Críticas e avanços a partir do modelo de Brown e Levinson 88
2.2.7.4 Revisões e ampliações do modelo de Brown e Levinson 92
2.2.7.4.1 Helen Spencer-Oatey 92

2.2.7.4.2 Marina Terkourafi…… 96
2.2.7.4.3 Daniel Kádár e Michael Haugh…….. 101
2.2.8 Síntese da seção..... 106
2.3 A FRASEOLOGIA AERONÁUTICA..... 106
2.3.1 Padronização da Comunicação Aeronáutica: A Importância da Fraseologia Instituída pela ICAO..... 107
2.3.2 Desafios na Aplicação da Fraseologia Aeronáutica: Proficiência em Inglês, Pressão Operacional e Fatores Culturais..... 108
2.3.3 A estratégia de polidez *bald on record* 115
2.3.4 Síntese da seção..... 117
2.4 O FATOR HUMANO NA COMUNICAÇÃO.....118
2.4.1 A Importância da Comunicação Direta na Aviação..... 119
2.4.2 A Interculturalidade..... 124
2.4.3 Discurso interacional.....129
2.4.4 Síntese da seção..... 136
2.5 CENÁRIOS DA COMUNICAÇÃO COOPERATIVA..... 137
2.5.1 Distinção entre Significado da Frase e Significado do Falante..... 137
2.5.2 Comunicação implícita e seus riscos..... 142
2.5.3 Comunicação cooperativa.....146
2.5.4 Síntese da seção..... 147
3 ASPECTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS..... 149
3.1 MEDINDO ATITUDES E PERCEPÇÕES: UMA ANÁLISE QUANTITATIVA..... 150
3.2 PERCEPÇÕES LINGUÍSTICAS: ANÁLISE POR MEIO DA ESCALA LIKERT..... 151
3.3 COLETA DOS DADOS E PERFIL DOS PARTICIPANTES.....152
3.4 RECURSOS COMPUTACIONAIS USADOS NA ORGANIZAÇÃO DOS DADOS..... 153
3.5 METODOLOGIA DE ANÁLISE DOS DADOS.....154
3.6 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....155
3.7 SÍNTESE DO CAPÍTULO..... 155
4 RESULTADOS E ANÁLISES.....156
4.1 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS..... 156
4.1.1 Pergunta 1..... 156

4.1.2 Pergunta 2..... 161
4.1.3 Pergunta 3..... 166
4.1.4 Pergunta 4..... 169
4.1.5 Pergunta 5..... 174
4.1.6 Pergunta 6..... 178
4.1.7 Pergunta 7..... 181
4.1.8 Pergunta 8..... 186
4.1.9 Pergunta 9..... 191
4.1.10 Pergunta 10..... 196
4.1.11 Pergunta 11..... 199
4.1.12 Pergunta 12..... 205
4.1.13 Pergunta 13..... 209
4.1.14 Pergunta 14..... 216
4.1.15 Pergunta 15..... 220
4.1.16 Pergunta 16..... 224
4.1.17 Pergunta 17..... 231
4.1.18 Pergunta 18..... 235
4.2 SÍNTESE DA SEÇÃO..... 237
5 CONCLUSÕES..... 239
5.1 SÍNTESE DOS CAPÍTULOS..... 239
5.2 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 240
REFERÊNCIAS..... 246
ANEXO 1 TRANSCRIÇÃO DO DIÁLOGO DO ACIDENTE DO VOO AVIANCA 052..... 255
ANEXO 2 TRANSCRIÇÃO DO DIÁLOGO DO ACIDENTE NO AEROPORTO DE TENERIFE..... 259
APÊNDICE 1 QUESTIONÁRIO CONTROLADORES..... 265
APÊNDICE 2 QUESTIONÁRIO PILOTOS..... 267
APÊNDICE 3 TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO..... 269

1 INTRODUÇÃO

O interesse em pesquisar sobre a comunicação organizacional ocorreu a partir de leituras e participação de estudos pragmáticos realizados no grupo de pesquisa Linguagem, Comunicação e Cognição, da Universidade Federal do Paraná, conduzido pela professora Elena Godoy. O desejo de investigar sobre o intercâmbio de informações e a manutenção das relações sociais, analisando a importância central do aspecto relacional do uso da linguagem usada entre controladores de tráfego aéreo e pilotos, levando em consideração o envolvimento da polidez linguística, foi influenciado devido ao convívio com pilotos, mecânicos e controladores de voo que sempre narravam suas histórias vividas no trabalho. Muitas dessas narrativas eram baseadas em comunicações feitas entre o *cockpit* e a torre de controle e essas interações me chamaram a atenção e despertaram a curiosidade para a investigação aqui proposta.

Embora haja uma fraseologia já estabelecida entre os interlocutores da aviação, existe a necessidade do uso da língua inglesa no cotidiano, exigido de pilotos e controladores para atingirem um entendimento mútuo. Além disso, a cadeia de comando, em que o poder social e a distância social são consideradas as principais variáveis comunicativas, pode influenciar a interação entre os falantes. Nesse contexto, os usos linguísticos desempenham um papel importante no gerenciamento da harmonia e desarmonia nas interações, refletindo, em certa medida, o ethos cultural de cada falante na escolha das estratégias de polidez verbal. **Diante disso, a pergunta que orienta este estudo é: quais fatores pragmalinguísticos e sociopragmáticos afetam as comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voo e que podem, potencialmente, contribuir para acidentes aéreos?**

Os estudos de Spencer-Oatey e Franklin (2009) apontam que os usos linguísticos desempenham um papel fundamental na gestão da harmonia e desarmonia nas interações e destaca que as escolhas linguísticas de um falante têm potencial para refletir seu *ethos* cultural, ou seja, as crenças, valores e atitudes compartilhados por sua comunidade cultural. Os usos linguísticos são passíveis refletir como as estratégias de polidez frequentemente enfatizam a mitigação de ameaças à imagem do interlocutor, uso de indiretividade e atenuação de pedidos ou críticas. Por outro lado, em aglumas culturas, a franqueza e a expressão direta de

opiniões são frequentemente valorizadas, e as estratégias de polidez tendem a estar mais focadas na clareza e na eficiência da comunicação.

Este estudo busca analisar as estratégias pragmático-linguísticas empregadas nas interações entre pilotos e controladores de voo, especialmente em situações de estresse, quando é necessário atingir um entendimento mútuo sem o uso de expressões prescritas ou quando a informação precisa ser esclarecida ou complementada. A partir da Pragmática, sob a ótica da Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1987) e do Princípio de Cooperação de Grice (1975), este trabalho investiga como as máximas de quantidade, qualidade, relevância e modo — que orientam as contribuições em uma conversa —aparecem/se realizam nas comunicações aeronáuticas. O Princípio de Cooperação, ao sugerir que os interlocutores assumem que as mensagens serão claras, verdadeiras e relevantes, oferece uma base para compreender as dinâmicas comunicativas em contextos críticos, como nas operações aéreas, nas quais a precisão e a eficiência da comunicação são vitais para a segurança operacional.

No contexto aeronáutico, em que a comunicação entre pilotos e controladores é essencial para a segurança operacional, a cooperação é frequentemente exigida pela urgência e complexidade das situações. Seguir as máximas pode ser indispensável para a transmissão de informações críticas de maneira eficiente, mas, ao mesmo tempo, a flexibilidade para adaptar as normas de comunicação em situações de emergência ou quando não há um modelo linguístico definido, torna-se um fator importante para o sucesso da interação

Assim, este estudo busca descrever de que forma os fatores pragmáticos influenciam as comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voo, investigando como a adaptação das estratégias linguísticas pode impactar a clareza das mensagens e a eficiência da comunicação. Nessas circunstâncias, em situações de alto risco e estresse, onde não há expressões prescritas ou quando a informação necessita ser esclarecida ou complementada, a necessidade de alcançar um entendimento mútuo torna-se ainda mais importante.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PRAGMÁTICA

O uso do termo **pragmática** como ramo da linguística tem início com Charles Morris, em 1938, que a trata como uma parte da tríade semiótica (sintaxe, semântica e pragmática) da teoria dos signos de Peirce (Armengaud, 2006). Os estudos de Morris apontam para a sintaxe como parte da semiótica que estuda as relações entre os signos, para a semântica que estuda a relação entre os signos e seus referentes e a pragmática trata da relação entre os signos e seus usuários.

Bar-Hillel (1954) faz uma distinção de pragmática descritiva e pura, sugerindo o que hoje chamamos de pragmática formal. Ele define pragmática como o estudo das línguas naturais e artificiais que contenham termos indexicais.

Importante registrar que, em meados dos anos 60, os filósofos da linguagem direcionaram sua atenção para a análise mais profunda da linguagem e a pragmática moderna surge como uma forma de cuidar dos fenômenos que escapavam às teorizações semânticas. Os trabalhos de alguns filósofos (Austin, 1962; Searle, 1969; Grice, 1975), influenciaram estudiosos de diferentes áreas, sobretudo os linguistas, que trataram a pragmática como uma nova perspectiva sobre a linguagem e a comunicação, estabelecendo-a como uma das sub-áreas da linguística.

A proposta de estudo da Comunicação organizacional, com ênfase na Pragmática linguística e, especificamente, do papel da teoria da Polidez enquanto referencial, insere-se na corrente teórico-metodológica conhecida como pragmática interlinguística/intercultural à medida que se pretende verificar a comunicação de dados operacionais e a manutenção das relações sociais no aspecto relacional do uso da linguagem usada entre controladores de tráfego aéreo e pilotos.

O conceito de *código,* usado na formulação da Teoria da Comunicação por Jakobson (2002), supõe que haveria uma uniformidade na comunicação que iria além dos modelos básicos de transmissão, destacando a importância dos códigos e contextos sociais envolvidos. Entretanto, a pragmática contemporânea enfatiza a importância de se considerar a linguagem em seu contexto sociocultural e considera que os participantes do processo comunicativo, mesmo quando pertencem à mesma comunidade linguística, não falam ‘exatamente a mesma língua’ pelo fato de terem

conceitos e visões distintas dos mesmos objetos e situações e serem influenciados por pela cultura, política, religião etc.

Nesse contexto, é possível, ainda, verificar sob a perspectiva da pragmática contemporânea, a prática psicossocial da linguagem para a produção e a interpretação dos significados realizada a partir da interação entre os falantes considerando os fatores psicológicos, históricos e socioculturais usados com propósitos explícitos ou não, para a comunicação. Nessa perspectiva, os efeitos do uso de elementos linguísticos e não linguísticos (intenções, emoções, valores crenças etc.) dos falantes é que impõem as regras para o jogo da comunicação humana.

A Pragmática Interacional se concentra no estudo da comunicação verbal e não verbal em situações de interação face a face. Embora este estudo seja direcionado à Pragmática Interacional, cabe aqui mencionar a Pragmática Literária que, mesmo não apresentando uma interação face a face, examina como os elementos linguísticos são usados dentro de um contexto literário específico, considerando a intenção do autor, o papel do leitor e as convenções literárias. Nessa área, a linguagem é utilizada em textos literários, nos quais a interação ocorre de maneira indireta entre o autor e o leitor. A análise pragmática na literatura procura explicar como os elementos linguísticos são usados para transmitir significados além do sentido literal das palavras. Aborda questões como a intencionalidade do autor, as estratégias discursivas utilizadas para criar efeitos estilísticos, as inferências e pressuposições do leitor, a intertextualidade e a relação entre o texto e o contexto cultural em que foi produzido (Chapman; Clark, 2013).

Isso posto, e voltando ao propósito desse trabalho, a Pragmática Interacional investiga como os participantes de uma interação linguística interpretam e produzem significados além do sentido literal das palavras, levando em consideração o contexto, a intenção comunicativa, a relação entre os interlocutores e as normas sociais (Schegloff; Jefferson; Sacks, 1995; Schegloff, 2006, 2007a, 2007b). Também estuda a interação em termos de *turn-taking* (alternância de turnos de fala), implicaturas conversacionais, polidez, sequência conversacional, estrutura de conversação e estratégias comunicativas utilizadas pelos interlocutores para manter e regular a interação.

Dessa forma, a Pragmática pode ser entendida como a disciplina que estuda o uso concreto da linguagem, ou seja, a comunicação humana em seus variados

contextos, e extrapola a significação dada às palavras pela semântica e pela sintaxe, que são disciplinas que se preocupam principalmente com o significado das palavras e a estrutura gramatical das frases, respectivamente. Em outras palavras, a Pragmática observa o contexto linguístico e extralinguístico, ou seja, ocupa-se da observação dos atos de fala e suas implicações culturais e sociais em situações comunicativas reais e concretas.

O conhecimento pragmático do uso da linguagem dificilmente pode ser definido em termos objetivos, mas o processo individual de aquisição do uso da linguagem em contextos específicos, experiência diária e prática interacional, claramente, sugerem vastas áreas de subjetividade no cognitivo-afetivo, sociocultural. Não existem dois usuários que tenham adquirido o mesmo nível de competência comunicativa, desenvolvido os mesmos conceitos (no mesmo grau) e dominado os mesmos contextos de uso ou alcançado sucesso comunicativo (em uma variedade infinita de contextos) com a mesma facilidade. Os atores individualizam sua linguagem e comportamento linguístico na interação social não apenas por causa de seus objetivos e estratégias específicas, mas também por causa de seu inventário individual de conhecimento pragmático e experiência. É uma forma de conhecimento que se concentra na compreensão e aplicação das regras e convenções linguísticas em situações de interação social. Envolve a habilidade de usar a linguagem de maneira adequada e eficaz, levando em consideração o contexto, as intenções comunicativas e as normas sociais. Isso pode abranger uma variedade de aspectos, incluindo a compreensão das intenções comunicativas implícitas, a interpretação de expressões idiomáticas, a adaptação da comunicação de acordo com o interlocutor, o uso apropriado de expressões de polidez e a aplicação de estratégias para manter a harmonia nas interações. Esse conhecimento envolve a consciência das convenções sociais, culturais e contextuais que regem a comunicação verbal e não verbal e permite aos falantes escolher o vocabulário adequado, ajustar seu discurso de acordo com o contexto e interpretar corretamente as intenções e nuances de significado na comunicação. Através da pragmática interacional, os estudiosos buscam analisar como os falantes adaptam sua linguagem e seu comportamento de acordo com o contexto e as expectativas sociais. Nessa abordagem há o entendimento da natureza dinâmica da comunicação e a importância da negociação para o sucesso da interação. Não só isso. Explica o que seria o conhecimento pragmático. A polidez, foco de interesse de considerável

número de estudiosos, e o conceito de 'face', elaborado por Goffman (1955, 1967), estão intimamente ligados à pragmática que busca alcançar o equilíbrio interacional por meio de estratégias de negociação nas interações comunicativas. Nas comunicações interpessoais, os participantes têm objetivos e necessidades diferentes, o que pode levar a potenciais conflitos ou desequilíbrios na comunicação. Nesse sentido, a pragmática interacional busca explorar as estratégias utilizadas pelos falantes para negociar e alcançar um equilíbrio na interação.

Nas palavras de Kádár e Haugh (2013), se existe polidez, ela ultrapassa os limites da linguagem e, portanto, uma visão geral de como podemos analisar a polidez necessita de uma abordagem multidisciplinar que ultrapasse os limites da pragmática linguística tradicional e sociolinguística, valendo-se também de informações sobre polidez que podem ser obtidos a partir do trabalho em semântica, linguística de corpus, linguística histórica e pragmática, fonética e fonologia, análise de conversação e etnometodologia, sociologia, comunicação (intercultural), ciência e psicologia e assim por diante (Haugh, 2013; Kádár; Haugh, 2013).

Em uma das definições de polidez disponíveis na literatura acadêmica inglesa, Penelope Brown (2001) observa que[1]

> [...] polidez é essencialmente uma questão de levar em conta os sentimentos dos outros quanto à forma como eles devem ser tratados interacionalmente, incluindo comportar-se de maneira a demonstrar preocupação apropriada com o status social dos interatores e suas relações sociais.[2] (Brown, 2001, p. 11.620, tradução nossa).

Quase ao mesmo tempo, Brown afirma inequivocamente que:

> Uma vez que a polidez é crucial para a construção e manutenção das relações sociais, a polidez na comunicação vai ao cerne da vida social e da interação; na verdade, é provavelmente uma pré-condição para a cooperação humana em geral.[3] (Brown, 2001, p. 11.620, tradução nossa).

O desenvolvimento de uma compreensão da polidez como prática social é abordado no trabalho de Haugh (2013) e Kádár e Haugh (2013), no qual apresentam

[1] Ao longo do texto dessa tese, as citações em língua estrangeira são traduzidas pela autora; o texto original consta em nota de rodapé quando relevante para a compreensão e alteridade interpretativa.
[2] Texto original: Politeness is essentially a matter of taking into account the feelings of others as to how they should be interactionally treated, including behaving in a manner that demonstrates appropriate concern for interactors' social status and their social relationship.
[3] Texto original: Since politeness is crucial to the construction and maintenance of social relationships, politeness in communication goes to the very heart of social life and interaction; indeed it is probably a precondition for human cooperation in general.

alternativas mais confiáveis ao paradigma tradicional de duas maneiras principais. Em primeiro lugar, permite que uma gama muito mais sutil de abordagens e metodologias sejam utilizadas para aprofundar nossa compreensão da polidez[4]. Em vez de definir a polidez de primeira ordem como simplesmente refletindo o "senso comum" ou as perspectivas "leigas", e a polidez de segunda ordem como refletindo as perspectivas "científicas", os autores defendem que qualquer compreensão produtiva de polidez está necessariamente enraizada em ambas, consistente com a compreensão desenvolvida na prática social. A pragmática interacional, toma como referência, tais propostas para embasar a visão empírica que o significado do falante, nas comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de tráfego aéreo, incorpora tanto na perspectiva do falante quanto do ouvinte com o objetivo de explicar ambos entendimentos e mal-entendidos e também o processo de negociação interacional de significados entre interlocutores. A proposta do nosso trabalho apresenta uma análise de como os falantes (controladores de tráfego aéreo e tripulação) convergem para os "significados do falante" em tempo real, mostrando como esses significados estão frequentemente sujeitos a um esforço conjunto de trabalho inferencial.

Em uma perspectiva mais ampla[5], Kádár e Haugh (2013) afirmam que a polidez pode ser analisada a partir de duas perspectivas a partir das quais julgamos o comportamento: a do indivíduo que participa diretamente da interação (*emic perspective*) e a de um metaparticipante (*ethic perspective*). Quando participamos diretamente do diálogo, defendemos nosso ponto de vista a partir da argumentação. Como metaparticipantes, usamos argumentos para defender se os participantes agiram de acordo com a ordem moral com a qual compartilhamos. Isso ocorre quando, por exemplo, quando assistimos ou ouvimos alguma notícia e damos nossa opinião sobre o desenrolar dos acontecimentos/informações e o comportamento dos envolvidos. Em segundo lugar, Kádár e Haugh (2013) vão além do foco tradicional e avançam para além das manifestações linguísticas do campo polido. Eles afirmam

[4] Kádár e Haugh observam a conhecida distinção de primeira ordem/segunda ordem na pesquisa da polidez ao propor uma estrutura que ajuda os leitores a situar diferentes perspectivas sobre a polidez e a ver como elas podem ser integradas em uma abordagem mais holística para a análise da polidez.

[5] A imagem narrativa representa uma ação em andamento, processos de mudança e/ou arranjos espaciais transitórios; essas ações são realizadas por meio de **vetores** (conjunto ordenado de dados) e situadas, em termos de tempo e de espaço, pelo recurso de primeiro e segundo plano. O **falante** pratica a ação do qual parte o vetor e a metaparticipante, que recebe a ação, é normalmente indicado pelo vetor (Kress; Van Leeuwen, 1996)

que a polidez permeia as próprias maneiras pelas quais as pessoas interagem: é mais do que simplesmente o uso de formas linguísticas. Basta considerar os rituais (Kádár, 2013) e a relação entre a linguagem e os sentidos (Levinson, 2003) ou o surgimento de formas multimodais de comunicação interpessoal entre controlador de tráfego aéreo e piloto, por exemplo, para ver que a polidez frequentemente se manifesta como um fenômeno comportamental social além dos limites da linguagem.

A ideia do contexto na interação é crucial para a pragmática interacional tendo em vista que é construído por atores inseridos em um conjunto contextual específico. No entanto, ao mesmo tempo, os atores parecem ser dialeticamente construídos pelo contexto interacional (por exemplo, o processo forçado de dinâmica, adaptação na comunicação, mudança, desenvolvimento, aprendizado, inferência, etc.).

A pragmática interacional promove uma abordagem ‘pancontextual’ (exprime a noção de totalidade, universalidade) do uso da linguagem. Uma visão ampla e abrangente do contexto leva a uma abordagem alternativa, ou seja, não cartesiana, da pragmática. Nesse sentido, podemos afirmar que essa linha de pesquisa: (1) questiona a objetividade da noção de 'contexto', (2) aconselha uma descentralização do sujeito/ator/usuário da linguagem, (3) propõe um ponto de vista interacional na análise pragmática, (4) explica por que o sucesso comunicativo na interação verbal nunca é garantido e a compreensão ilusória ou falha na comunicação ocorre com tanta frequência, (5) sugere que a subjetividade dos atores pode mudar, desenvolver e ser enriquecida, (6) observa os processos interacionais (incluindo adaptação de atores, enriquecimento, entre outros).

O contexto interacional é construído por atores inseridos em um conjunto contextual específico. Os significados e as interpretações na comunicação são dialeticamente construídos pelo contexto interacional, o que significa que eles emergem e se transformam continuamente à medida que os interlocutores interagem. Esse processo envolve uma dinâmica forçada de adaptação interacional, onde os participantes ajustam suas respostas e comportamentos com base nas pistas contextuais e nas necessidades da comunicação. Além disso, essa adaptação está associada a um processo de mudança constante, onde as estratégias de interação evoluem, levando ao desenvolvimento e aprendizado contínuo dos envolvidos. Nesse processo, também ocorre a inferência de significados

subentendidos, a negociação de pontos de vista e a reinterpretação de mensagens, de forma que a comunicação não é estática, mas sim moldada pela interação em si.

Numa perspectiva Pragmática, torna-se evidente que as mensagens linguísticas são construídas e interpretadas como parte de estratégias interacionais complexas, em que têm peso as representações que os falantes fazem uns dos outros, e da comunicação em curso (Ilari, 2000). A linha de pesquisa em questão estuda como a linguagem é usada para realizar uma variedade de ações e alcançar diferentes objetivos durante as interações comunicativas. Além de transmitir informações, a linguagem pode ser usada para expressar desejos, fazer solicitações, expressar emoções, influenciar o comportamento dos outros, criar e manter relacionamentos, negociar significados, resolver conflitos, entre outras ações sociais. Nesse contexto, essa abordagem investiga como essas ações são realizadas por meio da linguagem e como os falantes interpretam e respondem a elas. Ao apontar para a natureza dialógica que os enunciados da língua têm no mundo real, a pragmática interacional valoriza a relação da comunicação com o contexto e procura explicar o que os falantes fazem, mais do que formular o que dizem. Entender a origem de um mal-entendido, explicitar o duplo sentido de uma frase, entre outros exemplos, são problemas pragmáticos típicos que serão abordados nesse trabalho.

1.2 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Os estudos sob a ótica da pragmática interacional, a partir da Teoria da Polidez (TP) de Brown e Levinson (1978/1987) demonstram que a polidez é um dos elementos essenciais da vida social humana. Em outras palavras, a polidez é condição para uma cooperação comunicativa eficaz em qualquer sociedade na qual o discurso de um indivíduo se constitui de acordo com o de seu interlocutor e a linguagem é o elemento que vai mediar o evento interacional.

A literatura sobre polidez tem examinado vários aspectos da comunicação organizacional. Dontcheva-Navratilova (2005) afirma que, nas organizações, o ambiente de trabalho tem prevalência acentuada sobre as escolhas linguísticas dos participantes na comunicação organizacional, a ponto de o discurso veiculado na empresa poder considerado como um registro específico, uma “língua que só se fala ali dentro”. Pode-se inferir que as escolhas pragmáticas dos interlocutores da

organização levam em conta o grau de imposição, distância social e o poder relativo dos envolvidos na comunicação organizacional.

Spencer-Oatey (2005) afirma que os enunciados não são polidos de maneira prévia ou imanente, mas são, na verdade, percebidos pelos interlocutores presentes na interação como (im)polidos. Cabe ressaltar, que os envolvidos na interação, ainda que de forma intuitiva, se valem das chamadas regras interacionais, que são aquelas baseadas em conhecimentos práticos sobre os aspectos gerais de um dado evento e sobre como agir em outros eventos de semelhante natureza. É importante registrar que as relações entre os atores do diálogo não resultam unicamente de seus próprios sentimentos e motivações pessoais, mas são também determinadas pelas regras sociais que variam de grupo para grupo.

A polidez linguística, torna-se relevante para esse estudo com o objetivo de verificar de que maneira as interações podem interferir nas decisões de pilotos de aeronaves. Assim, e considerando a hierarquia, é preciso observar quem são os interlocutores, quais são as suas intenções na interação e que estratégias são utilizadas para se fazer compreender de modo a levar o interlocutor a cooperar no processo.

Para Brown e Levinson (1978/1987), todo ato de fala carrega uma ameaça à imagem pública dos envolvidos na comunicação, ou seja, tanto falante como ouvinte estão propensos a serem feridos linguisticamente. Os autores, baseados em uma *pessoa modelo* (MP), defendem que todos os falantes possuem duas propriedades: a racionalidade, e a Face.

> Por ‘racionalidade’, queremos dizer [...] a disponibilidade para a nossa MP de um modo de raciocínio indefinível de fins para os meios que alcançarão esses fins. Por ‘face’ queremos dizer [...] nossa MP está dotada de dois desejos particulares – aproximadamente, a vontade de ser desimpedida e a vontade de ser aprovada em certos aspectos. (Brown; Levinson, 1978/1987, p. 58, tradução nossa).

Os mesmos postulam o conceito de face embasados em Goffman (1955, 1967), indicando que ela é uma imagem social do falante e do ouvinte. Esta face deseja ser aceita pela sociedade, mas também ter sua “liberdade de expressão”. Estes desejos são expressos pela polidez positiva e a polidez negativa, respectivamente. Outro ponto determinante para a face é a distância social e o

poder de forma que a relação entre os interlocutores será um dos principais pontos que determinarão o significado.

O conceito de face é fundamental para as interações, pois é o responsável para ativar a polidez como uma necessidade que o falante tem de manter a harmonia conversacional com o ouvinte. Cada vez que entramos em um contexto comunicativo, estamos arriscando ferir nossa face e/ou a face do nosso interlocutor. Por isso, Brown e Levinson (1978/1987) postulam estratégias que podem ajudar a salvaguardar a face. Essas estratégias para construção dos enunciados são princípios universais e socioculturais para manter o equilíbrio entre as faces dos falantes. Estas estratégias são necessárias para que possamos chegar a nossa meta que sempre é alcançar algum objetivo prático, mas de forma a não ferir a minha face, nem a do meu ouvinte, ou intencionalmente, ferir as faces.

Quando falamos algo, de acordo com a teoria de Grice (1982), convidamos o ouvinte a fazer inferências, pois quando há um elemento a mais no que é comunicado, ele sempre se fará a seguinte pergunta: “por que A me disse isso do jeito que disse?”. Logo, as estratégias que utilizamos para dizer algo, podem atenuar nossas intenções, amenizando certos conflitos, ou podem aumentar a divergência entre os falantes, causando mal entendidos e até desentendimentos.

Considerando-se as noções de face negativa e de face positiva de Brown e Levinson (1978/1987), a preservação da face de um depende da preservação da face do outro, fazendo com que o interesse de agir cuidadosamente na interação seja de todos, isto é, que os interlocutores busquem a cooperação devido à mútua vulnerabilidade da face.

As estratégias elencadas por Brown e Levinson (FTAs – *Face Threatening Act*) podem ser *on record*, em que deixamos claro a nossa intenção comunicativa e a fala é direta, podendo ser utilizadas as máximas de Grice (1982), ou *off record*, em que podemos utilizar a indiretividade, sem nos comprometer e podendo cancelar as implicaturas do ouvinte por meio de novas inferências (a implicatura é do ouvinte e ele entendeu errado a questão). A estratégia *on record* ainda traz mais duas opções: o ato sem ação reparadora, que também pode ser direto (máximas de Grice), ou com ação reparadora, que pode ser direcionada para a polidez positiva ou a polidez negativa.

Para Brown e Levinson (1978/1987), durante o diálogo, existem atos de linguagem ameaçadores da face (chamados, em inglês, de *face-threatening acts* ou

FTAs) e, a partir disso, buscam identificar estratégias de polidez que assegurem a manutenção da face dos interlocutores quando realizam um FTA, a saber:

> a) *Bald-on record*: realize o FTA explicitamente e sem ação reparadora. É uma estratégia que não fornece esforço algum para reduzir o impacto do FTA, ou seja, não há esforço para minimizar a ameaça à face do indivíduo com quem se fala (o ouvinte). Geralmente, essa estratégia é utilizada entre pessoas que se conhecem bem, como amigos próximos e familiares;
>
> b) *Polidez positiva*: realize o FTA explicitamente, com ação reparadora; procura-se minimizar a ameaça à face positiva do ouvinte. Existe o reconhecimento de que o interlocutor possui um desejo a ser respeitado;
>
> c) *Polidez negativa*: realize o FTA explicitamente, com ação reparadora; parte do pressuposto que o falante, apesar de reconhecer o desejo do ouvinte, de alguma forma, estará se impondo a ele. É evidente que a situação de embaraço e o desconforto será maior do que ocorre nas estratégias anteriores, pois se trata de um recurso que impõe o desejo do falante em permanecer autônomo;
>
> d) *Off-record* (estratégias indiretas): realize o FTA implicitamente, de forma encoberta. O falante procura distanciar o efeito de imposição, utilizando, para tanto, uma linguagem indireta que contribui para afastar a pressão sobre ele;
>
> e) *Não realizar o FTA*. Com efeito, a polidez garante a preservação das faces, tanto de falante quanto de ouvinte, quer seja realizada por meio de estratégias de polidez positiva, quer seja por meio de estratégias de polidez negativa.

Na abordagem de Brown e Levinson (1978/1987), a escolha de qual estratégia empregar é condicionada por variáveis sociológicas. Essas variáveis são de três tipos: 1) distância social de falante e ouvinte (relação simétrica/horizontal); 2)

poder relativo de falante e ouvinte (relação assimétrica/vertical); 3) ranking de imposições do FTA numa cultura particular.

As comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de tráfego aéreo chamam atenção, tendo em vista o papel significativo da língua nessas interações, nas quais a polidez é estabelecida em funções comunicativas direcionadas para o desencadeamento de ações. Pode-se inferir que esse tipo de comunicação pressupõe, em princípio, as estratégias *bald on record*, ou seja, nada de relações interpessoais pelo fato de que quando se trata da comunicação entre torre de controle e tripulação de voo, a clareza, a eficiência e a segurança são de extrema importância.

As interações ocorrem em um ambiente altamente regulamentado e envolvem instruções precisas e rápidas para garantir a segurança dos voos. Nesse contexto, é comum que as estratégias *bald on record* sejam empregadas. Essas estratégias focam principalmente na transferência de informações objetivas, evitando ou minimizando elementos interpessoais, como polidez excessiva ou expressões informais. As comunicações tendem a ser diretas, claras e estritamente relacionadas à tarefa em questão. A adoção das estratégias *bald on record* é uma maneira eficiente de garantir a comunicação precisa e sem ambiguidades entre pilotos e controladores de tráfego aéreo, evitando mal-entendidos e mantendo um alto nível de segurança operacional. Embora, quando as aeronaves são “da casa”, é possível ver nas transcrições que a distância entre os interlocutores é bem diminuída e aparece a polidez positiva, bem solidária.

A **fraseologia,** proposta pela ICAO, em 2004, para a aviação civil, é um conjunto de termos frases e expressões padronizadas usadas pelos controladores de tráfego aéreo e pelos pilotos durante as comunicações radiotelefônicas em operações aéreas. São expressões em inglês prescritas, padronizadas, utilizadas e compreendidas em todo mundo, de forma não idiomática, breve e concisa usadas na comunicação entre torre de controle e cockpit. Para entender o seu significado e procedimentos correspondentes, todos os pilotos e controladores têm formação adequada para saber como e em que situações usá-la. À medida que adquirem a prática usual, eventualmente tornam-se fluentes no uso da fraseologia padronizada que é usada por todas as aeronaves civis voando em espaço aéreo controlado (ICAO, 2004). Embora haja uma fraseologia já estabelecida entre os interlocutores

na aviação, o uso da língua inglesa no cotidiano é requerido dos pilotos e controladores para atingirem um entendimento mútuo.

Vários estudos foram feitos na área da aviação, porém não há pesquisas sobre como e por que surge a polidez, na interação piloto e controlador, quando não deveria haver lugar para ela.

A noção de polidez varia de comunidade para comunidade e de cultura para cultura, por isso ela é estabelecida socialmente, algumas de forma explicita, como regras de etiqueta, e outras, de forma implícita.

Como destacam Irvine (2001, apud Vilaça; Bentes, 2008), os estilos de fala dizem respeito ao modo pelo qual os falantes, como agentes no espaço social (e sociolinguístico), negociam suas posições e objetivos dentro de um sistema de distinções e possibilidades. Seus atos de fala são ideologicamente mediados, já que envolvem os entendimentos do falante sobre grupos sociais, atividades e práticas, incluindo formas de falar. Tais entendimentos incorporam valorações e variam conforme a posição social e os interesses do falante, além de serem influenciados pelas diferenças no acesso às práticas relevantes.

> Os estilos de fala dizem respeito ao modo pelo qual os falantes, como agentes no espaço social (e sociolinguístico), negociam suas posições e objetivos dentro de um sistema de distinções e possibilidades. Seus atos de fala são ideologicamente mediados, já que esses atos envolvem, necessariamente, os entendimentos do falante a respeito de grupos sociais, atividades e práticas, incluindo formas de falar. Tais entendimentos incorporam valorações e pesam de acordo com a posição social e interesse do falante. São também afetados por diferenças quanto ao acesso dos falantes a práticas relevantes. (Irvine, 2001 *apud* Vilaça; Bentes, 2008, p. 21).

Para ilustrar o registro de Villaça e Bentes (2008), recorremos ao exemplo da comunicação interacional no contexto da aviação civil, com base em um acidente ocorrido em 1990, envolvendo uma aeronave da companhia colombiana Avianca, que se dirigia de Bogotá a Nova York. As caixas-pretas do avião que caiu em um subúrbio ao sul de Nova York, vitimando 73 pessoas, registraram as gravações das conversas dentro da cabine e entre os pilotos e os controladores de voo. Essas gravações revelaram que, durante os últimos 30 minutos anteriores à tragédia, em pelo menos 20 ocasiões a queda poderia ter sido evitada. O oficial colombiano alertou repetidamente que a aeronave estava ficando sem combustível, mas suas mensagens não resultaram em ações que impedissem o desastre. Feita a

investigação de praxe, o relatório *Accident Investigation Report* NTSB/AAR-61/04 determinou que “houve falha da tripulação para planejar e gerenciar adequadamente sua carga de combustível” e “uma falha da tripulação ao comunicar uma situação de emergência com o combustível ao controle de tráfico aéreo antes que se esgotassem as reservas” (tradução dos fragmentos citados e grifos nossos).

Não satisfeita com o resultado, a empresa colombiana exigiu que seguissem a investigação e um segundo relatório do NTSB (p.74-75) reconhece que os pilotos colombianos insistiam “avisando que tinham pouco combustível (...), mas de uma maneira e com um tom de voz tão calmo, (...) de uma forma tão educada e respeitosa (...) que ninguém nem em terra, nem no ar chegou a se dar conta de que estavam caindo”. O relatório sugere também as normas internacionais unificadas para os avisos de emergência com o “estado de combustível”. Ou seja, de acordo com o relatório, a tragédia ocorreu porque, aos ouvidos dos controladores de voo americanos, os pilotos colombianos eram corteses demais.

Brown e Levinson (1978/1987) propuseram a teoria da polidez que descreveu o fenômeno da sistematização das estratégias de polidez nas interações sociais. Eles argumentaram que essas estratégias são universais e podem ser aplicadas em qualquer situação de comunicação, independentemente da cultura ou contexto específico. No caso em questão – não! Por isso ela entra “ilegalmente” nesse tipo de comunicação. A polidez, segundo os autores, é uma estratégia de processamento textual que se dá por meio do uso de determinadas estruturas linguísticas (sintáticas, semânticas, discursivas) em certos contextos específicos de interação, a fim de que sejam atenuados os efeitos de um ato ameaçador da face.

As gravações da caixa-preta nos levam a supor que fatores externos aos processos de comunicação entre a torre de controle e a tripulação possam ter interferido decisivamente na tomada de decisão e, também, que um possível distanciamento hierárquico emergiu da relação interativa entre tripulação controladores.

As estatísticas dizem que perto dos 70% acidentes aéreos se devem aos fatores humanos. As inúmeras agências de treinamentos em aviação se concentram em investigar, avaliar e treinar as capacidades humanas de percepção, atenção, decisão, fadiga, memória, cooperação etc. Porém, a comunicação normalmente é tida como um fator à parte.

Sendo assim, no presente estudo, pretendeu-se identificar fatores que contribuem para acidentes aéreos e investigar as possíveis ameaças à compreensão oral por parte de pilotos e controladores brasileiros em um contexto multicultural, no qual atuam sujeitos possuidores de diferentes habilidades linguísticas.

Os envolvimentos dos estudos da Pragmática, nas análises das gravações das caixas pretas, demonstram que num processo de comunicação efetiva, além da interação linguística, surgem aspectos de ordem emocional, como ansiedade e incerteza. Assim, a investigação a ser realizada pode apontar indícios de falha pragmática na comunicação entre os pilotos e os controladores de voo.

1.3 QUESTÃO DA PESQUISA E HIPÓTESE INICIAL

Como resultado de leituras, descobri que pesquisadores já voltaram sua atenção ao estudo das falhas nas comunicações entre pilotos e controladores desde a década de 80. Amplamente citado, Billings *et al.* (1981), conduzem o primeiro estudo e uma taxonomia foi gerada a partir da análise de 5402 relatos, que atenderam critérios como: problemas nas comunicações de voz entre tripulantes e controladores; problemas em transmitir informações nas transmissões de *Airport Terminal Information Service* (ATIS); problemas com informações relativas à tesoura de vento 44[6] e altitude mínima de segurança.

Este estudo parte da hipótese de que os usos linguísticos podem, em alguma medida, refletir como a porefere-se a uma mudança abrupta na direção ou velocidade do vento em uma curta distância ou em um curto intervalo de tempo. Esse fenômeno pode ocorrer tanto na horizontal quanto na vertical e representa um grande desafio para pilotos, especialmente durante as fases de decolagem e pousolidez aumenta ou diminui quando os destinatários são controladores e pilotos. Assim, busca-se com a Teoria da Polidez identificar as estratégias pragmático-linguísticas, basicamente *bald on record* (exigidas pela Fraseologia Aeronáutica) da realização de comunicação organizacional, entre controladores e pilotos e como eles se relacionam em situação que envolvam o uso da língua inglesa, requerendo que

[6] refere-se a uma mudança abrupta na direção ou velocidade do vento em uma curta distância ou em um curto intervalo de tempo. Esse fenômeno pode ocorrer tanto na horizontal quanto na vertical e representa um grande desafio para pilotos, especialmente durante as fases de decolagem e pouso.

atinjam um entendimento mútuo quando não existe nenhuma expressão prescrita ou quando a informação precisa ser esclarecida ou complementada.

A história relata que acidentes aéreos foram provocados pela falha na comunicação entre tripulantes e controladores como, por exemplo: o voo da Avianca AVA 052, em 1995; a colisão entre dois aviões Boing 747 no Aeroporto de Los Rodeos, em Tenerife, em 1997, o acidente da GOL com o Legacy em 2006, ainda mais agravada após o acidente da TAM em 2007. As caixas pretas apontam que houve falhas na comunicação devido a fatores pragmalinguísticos e, este estudo parte da hipótese de que os usos linguísticos podem, em alguma medida, refletir o *ethos* cultural e de que haveria padrões próprios de cada falante na escolha das estratégias de polidez verbal. A análise do corpus permitirá verificar que fatores envolvendo a situação/contexto das comunicações radiotelefônicas entre pilotos de aeronaves e controladores de tráfego aéreo podem levar a acidentes aéreos.

Esta pesquisa, com perspectiva nos estudos da Pragmática, tem o objetivo de investigar a polidez nas comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores mesmo em situações em que seu uso não seria esperado. Para isso, inicialmente, formulamos a seguinte pergunta que posteriormente foi detalhada em perguntas mais específicas: que fatores pragmalinguísticos e sociopragmáticos afetam as comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voo que possivelmente podem levam à acidentes aéreos? Para responder a essa pergunta é preciso verificar, com fundamento nos estudos da Pragmática, como e por que controladores e pilotos fazem o uso da (im)polidez para esclarecer o contexto de instruções/mal-entendidos. Podemos considerar, também, que no uso prático da polidez, na comunicação radiotelefônica entre controlador e piloto, seria possível apontar fatores envolvidos nas diferenças socioculturais referentes ao uso dos níveis construtivos da linguagem. Não esquecendo a cadeia de comando e que os interlocutores são humanos e não máquinas, partimos do pressuposto que em uma situação de crise durante o voo, a comunicação poderá, ou não, seguir o uso tradicional da fraseologia, considerando a existência da distância psicológica/poder entre o controlador e o piloto, ou entre os próprios tripulantes da aeronave. A partir dessas hipóteses iniciais formulamos os objetivos do estudo.

1.4 OBJETIVOS

O estudo se propõe a investigar, a partir da perspectiva pragmática da teoria da polidez desenvolvida por Brown e Levinson (1978/1987), pelas noções de *face* e *território*, do sociólogo Erving Goffman (1967), no modelo de *rapport management* de Spencer-Oatey (2005) e, também, Grice (1982) e o Princípio de Cooperação (PC) que fatores pragmalinguísticos afetam as comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voo podendo levar à acidentes aéreos. A partir desse objetivo mais geral, passamos a perseguir alguns objetivos específicos, tais como:

- fazer um levantamento dos relatórios das investigações de acidentes aéreos feitas pela ICAO e pela National Transportation Safety Board (USA);

- verificar as transcrições das caixas pretas de aeronaves que se envolveram em acidentes ou incidentes;

- coletar informações, por meio de questionário, com pilotos e controladores de tráfego aéreo que permitam identificar fatores que afetam a comunicação radiotelefônica;

- verificar em que medida fatores como distância social, poder relativo interferem nas escolhas das estratégias de polidez e tomadas de decisões;

- contribuir, para elucidar e compreender como e por que surge a polidez linguística, quando não deveria haver lugar para ela na comunicação entre pilotos e controladores, por meio de uma perspectiva interlinguística e interacional e com base em uma fundamentação teórica sólida.

Como os objetivos apontam, esta pesquisa em comunicação e cognição busca uma explicação aprofundada dos fatores pragmalinguísticos que moldam as comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voo. Ao incorporar

uma base teórica sólida e perspectivas interlinguísticas e interacionais, a pesquisa almeja oferecer informações para a promoção da eficácia e segurança na comunicação aeronáutica, transcendendo fronteiras e enriquecendo a compreensão dos fenômenos comunicativos em ambientes complexos.

1.5 ORIGEM E NATUREZA DOS DADOS

A abordagem proposta para a pesquisa, que inclui a análise de gravações de voz provenientes das caixas-pretas das aeronaves e a aplicação de questionários a controladores e pilotos de voos internacionais, é uma estratégia válida e promissora para investigar as interações entre pilotos e controladores de voo e suas possíveis relações com acidentes aéreos. Essa abordagem fornece um acesso direto e autêntico às comunicações reais que ocorreram durante situações críticas e pode fornecer percepções valiosas sobre os fatores que contribuíram para esses acidentes.

O *corpus* coletado das caixas pretas é um corpus falado, ou seja, diálogos transcritos de comunicações radiotelefônicas de pilotos e ATCOs quando em situações anormais ou de emergência. As transcrições se fazem necessárias devido às ferramentas de análise utilizadas neste trabalho, que somente processam a palavra escrita. Isso se deve à ausência dos áudios originais das caixas pretas, tornando indispensável o uso das transcrições como base para a análise. Consideram-se, portanto, as características de linguagem oral, espontânea, (quando não deveria) produzida no momento da ação. Por isso, adotamos como base de transcrição da fala a Teoria da Fala em Ato (Cresti, 2000, *apud* Raso, 2012, p. 92), que considera a linguagem oral como composta por enunciados.

Essas categorias podem ajudar a compreender os padrões de interação, as estratégias comunicativas e os possíveis problemas de comunicação que podem ter contribuído para os acidentes. A análise qualitativa desses dados pode revelar aspectos relacionados à polidez, à eficiência comunicativa e à compreensão mútua entre os participantes.

Além disso, a aplicação de questionários a controladores e pilotos de voos internacionais permite obter informações diretas sobre as possíveis causas de mal-entendidos nas comunicações e as percepções dos profissionais envolvidos. Essa abordagem complementar pode revelar informações adicionais sobre fatores

humanos, como estresse, fadiga, diferenças culturais, barreiras linguísticas e outros aspectos que afetam a comunicação e podem levar a mal-entendidos.

É importante destacar as dificuldades encontradas ao coletar dados junto aos controladores de voo. Esses profissionais desempenham um papel crucial no gerenciamento e na orientação do movimento seguro e eficiente de aeronaves no espaço aéreo e nos aeroportos. No contexto brasileiro, eles estão subordinados à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e ao Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), uma entidade vinculada ao Comando da Aeronáutica.

Na tentativa de obter informações para a pesquisa, formalizamos um contato com o DECEA por meio de um ofício enviado pela Pós-graduação de Letras da Universidade Federal do Paraná, solicitando autorização para encaminhar o questionário oficialmente. O DECEA respondeu à nossa solicitação e disponibilizou profissionais para atender ao pedido.

Essa colaboração foi fundamental para o progresso da pesquisa. Além disso, ressaltamos que a abordagem individualizada por meio dos questionários, realizada com os controladores de tráfego aéreo, contribuiu significativamente para o avanço do estudo.

A combinação dessas duas estratégias metodológicas permite uma investigação mais abrangente e aprofundada das interações entre pilotos e controladores de voo, possibilitando uma maior compreensão sobre os desafios e as oportunidades de melhoria na comunicação aérea. Os resultados obtidos podem contribuir para o desenvolvimento de diretrizes, treinamentos e políticas que visam aprimorar a segurança e a eficiência das comunicações aeronáuticas, ajudando a prevenir acidentes futuros.

1.6 ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS

Esta introdução visa fornecer um panorama das motivações subjacentes ao presente estudo, destacando a relevância da pesquisa proposta e situando-a no âmbito da pragmática interacional. Foram apresentadas as principais questões e objetivos que orientam nossa proposta, bem como informações sobre a origem e o tipo de dados considerados na pesquisa.

No capítulo 2, o Referencial Teórico da tese é apresentado, trazendo cinco seções principais: 2.1) a Teoria dos Atos de Fala; 2.2) Teorias da Polidez; 2.3) A

Fraseologia Aeronáutica; 2.4) O Fator Humano na Comunicação; e 2.5) Cenários da Comunicação Cooperativa. Cada seção aborda aspectos e conceitos teóricos importantes que serão, posteriormente, retomados no capítulo de Resultados e Análises.

Como decorrência da organização teórica citada, propõe-se inicialmente uma revisão da Teoria dos Atos de Fala na seção 2.1, destacando suas contribuições para o avanço dos estudos interculturais, pragmalinguísticos e sociopragmáticos. Amplamente reconhecida no campo da pragmática linguística, essa abordagem concentra-se na análise dos atos comunicativos e na maneira como eles se manifestam em contextos específicos. Inicialmente proposta por J.L. Austin e posteriormente desenvolvida por John Searle, a Teoria dos Atos de Fala oferece uma série de importantes entendimentos para compreender as dinâmicas interculturais, os aspectos pragmalinguísticos e os fatores sociopragmáticos que influenciam a comunicação humana.

A seção 2.2 apresenta contribuições significativas para os estudos sobre comunicação organizacional, destacando as teorias mais tradicionais que permitiram a incorporação dos estudos da polidez como parte essencial das investigações pragmáticas. Será dada especial ênfase ao modelo desenvolvido pelos linguistas Brown e Levinson (1978/1987), pois suas ferramentas teóricas e descritivas são fundamentais para compreender as estratégias de polidez empregadas na comunicação entre pilotos e controladores de voo.

A Fraseologia Aeronáutica e seus desafios será abordada na seção 2.3, com o objetivo de enfatizar a importância de uma comunicação eficaz e padronizada entre controladores e pilotos, considerando as nuances do contexto internacional e os aspectos culturais envolvidos na aviação. A estratégia de polidez *bald on record* é um dos aspectos discutidos, ressaltando sua relevância para a segurança e o sucesso das operações aéreas.

Ao abordar a importância da comunicação direta na aviação, a interculturalidade e o discurso interacional, a seção 2.4, que sucede a de fraseologia busca fornecer uma visão abrangente sobre o fator humano na comunicação na aviação. Compreender como os aspectos culturais e as interações humanas influenciam a comunicação é essencial para garantir a segurança e o sucesso das operações aéreas. Além disso, a análise do discurso interacional pode fornecer

conhecimentos valiosos para aprimorar a comunicação entre controladores e pilotos, promovendo uma comunicação mais eficaz e colaborativa.

Encerrando a exposição teórica, na seção 2.5 exploramos como os cenários da comunicação cooperativa exploram a distinção entre o significado do enunciado e o significado do falante, a comunicação implícita e os riscos associados a ela, e a importância da comunicação cooperativa para uma comunicação eficaz na aviação. A compreensão desses cenários e suas implicações permite que os profissionais da aviação aprimorem suas habilidades de comunicação, garantindo uma operação mais segura e bem-sucedida.

Os aspectos teórico-metodológicos tratados no capítulo 3 abordam a utilização da Escala Likert para mensurar atitudes e percepções dos participantes. A metodologia de análise adotada é cuidadosamente planejada para garantir a robustez dos resultados e proporcionar conclusões significativas.

O capítulo 4 apresenta os resultados e suas respectivas análises. Inicialmente, uma análise descritiva foi conduzida para resumir os dados e proporcionar uma visão geral das respostas obtidas. Além disso, foram realizadas análises comparativas para compreender possíveis diferenças significativas entre os grupos de respondentes. Por fim, o capítulo 5, traz nossas considerações, conclusões e recomendações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, iniciaremos com uma revisão crítica da Teoria dos Atos de Fala, destacando suas contribuições nos estudos interculturais, pragmalinguísticos e sociopragmáticos. Posteriormente, exploraremos a influência duradoura da obra de Brown e Levinson sobre a polidez, ressaltando os modelos iniciais que fundamentaram esse campo de estudo.

Em seguida, direcionaremos nossa atenção para a esfera da aviação, analisando a importância da fraseologia aeronáutica na comunicação entre pilotos e controladores de tráfego aéreo. A interseção entre essa linguagem especializada e a estratégia *bald on record* será examinada, enfocando a otimização das comunicações para promover uma cultura de segurança.

Concluímos o capítulo explorando a interligação entre fatores sociais, como a polidez, e elementos individuais e cognitivos na pragmática contemporânea. Destacamos a capacidade humana de fazer inferências, especialmente na aviação, onde a relação entre cognição e pragmática pode influenciar a interpretação comunicativa e, consequentemente, a segurança.

Nesse contexto, a ilustração do voo 052 da Avianca proporciona um contexto prático para abordar cenários de comunicação cooperativa, sublinhando a importância dessa abordagem na mitigação de problemas comunicativos e na promoção de resultados positivos em interações complexas.

2.1 A TEORIA DOS ATOS DE FALA

Nesta seção buscamos trazer uma revisão da Teoria dos Atos de Fala com o objetivo de demonstrar suas contribuições para o desenvolvimento dos estudos interculturais, pragmalinguísticos e sociopragmáticos. A Teoria dos Atos de Fala é uma abordagem amplamente reconhecida no campo da pragmática linguística, que se concentra no estudo dos atos comunicativos e na forma como eles são realizados em contextos específicos. Essa teoria, proposta por J.L. Austin e posteriormente desenvolvida por John Searle, tem uma série de contribuições importantes para os estudos interculturais, pragmalinguísticos e sociopragmáticos.

2.1.1 As teorias clássicas dos atos de fala

No contexto dos estudos interculturais, a Teoria dos Atos de Fala nos permite compreender como as diferenças culturais afetam a comunicação e como diferentes culturas interpretam e respondem a atos comunicativos. Através dessa teoria, podemos analisar como as normas culturais, os valores e as crenças influenciam a forma como os atos de fala são produzidos e interpretados. Por exemplo, o que pode ser considerado uma forma apropriada de fazer um pedido em uma cultura pode ser percebido como rude ou ofensivo em outra cultura. Portanto, essa análise nos ajuda a entender e explicar as diferenças interculturais na comunicação verbal.

No âmbito dos estudos pragmalinguísticos, a Teoria dos Atos de Fala examina as estruturas e os recursos linguísticos usados para realizar atos comunicativos específicos. Ela investiga como as palavras e as expressões são usadas para expressar intenções, fazer promessas, dar ordens, fazer perguntas, entre outros atos de fala. Ao analisar esses aspectos, podemos compreender melhor como a linguagem é usada para agir sobre o mundo e como a escolha linguística afeta a interpretação dos atos de fala pelos interlocutores.

Já nos estudos sociopragmáticos, a teoria dos atos comunicativos permite analisar as relações de poder, as normas sociais e as dinâmicas sociais presentes na comunicação. Essa Teoria examina como a linguagem é usada para negociar e estabelecer relações sociais, para expressar cortesia, para exercer controle ou para desafiar hierarquias sociais. Através dessa análise, é possível compreender como as estruturas sociais e as variáveis contextuais influenciam a escolha e a interpretação das interações verbais.

Em resumo, a Teoria dos Atos de Fala oferece uma base teórica sólida para explorar as dimensões interculturais, pragmalinguísticas e sociopragmáticas da comunicação. Ela nos ajuda a compreender como a linguagem é usada para realizar ações e como essas ações são interpretadas pelos participantes da interação verbal. Ao aplicar essa teoria, podemos aprofundar nosso conhecimento sobre as complexidades da comunicação humana e melhorar nossa capacidade de interagir de forma adequada e efetiva em contextos culturais diversos.

O surgimento da Teoria dos Atos de Fala foi de extrema importância, destacando as contribuições significativas de dois importantes estudiosos: J.L.

Austin e John Searle. Austin, um filósofo britânico, propôs a ideia revolucionária de que as palavras não são meros instrumentos para descrever a realidade, mas também têm o poder de realizar ações performativas. Em suas investigações, ele explorou como certas expressões linguísticas podem concretizar ações no momento em que são proferidas.

John Searle, por sua vez, desdobrou e aprofundou os conceitos desenvolvidos por Austin, fornecendo uma estrutura teórica mais detalhada e sistemática para a Teoria. Ele expandiu o escopo das investigações pragmáticas e ofereceu uma análise mais completa dos atos comunicativos, classificando-os em diversas categorias, como atos assertivos, diretos, compromissivos e expressivos.

Esses dois estudiosos foram pioneiros ao perceberem que a linguagem é uma ferramenta poderosa para a ação, indo além da simples descrição do mundo. Eles demonstraram como a comunicação humana é permeada por atos que não apenas transmitem informações, mas também influenciam e moldam a realidade através das palavras que utilizamos.

Com as contribuições de Austin e o desenvolvimento teórico de Searle, a Teoria dos Atos de Fala se tornou uma das abordagens mais relevantes e influentes no campo da pragmática linguística, oferecendo uma base sólida para o estudo dos atos comunicativos e da intencionalidade presente nas interações linguísticas.

Um aspecto fundamental é a taxonomia dos atos de fala. Isso envolve classificar os diferentes tipos de atos de fala que podem ocorrer na comunicação. Austin (1962) propôs três categorias principais: atos locucionários (o ato de proferir palavras e frases com significado gramatical), atos ilocucionários (o ato realizado ao proferir determinadas palavras, como pedir, prometer, afirmar) e atos perlocucionários (o efeito que as palavras têm sobre o interlocutor).

Dentro dos atos ilocucionários, é relevante explorar a distinção entre atos de fala diretos e indiretos. Os atos de fala diretos são aqueles em que o significado literal das palavras corresponde à intenção comunicativa do falante. Por exemplo, quando alguém diz "Por favor, feche a porta", a intenção é que a porta seja fechada. Já os atos de fala indiretos envolvem uma discrepância entre o significado literal e a intenção comunicativa. Por exemplo, quando alguém diz "Que frio!", a intenção pode ser solicitar que alguém feche a janela.

Além disso, é importante discutir as condições e regras para a realização dos atos de fala. Searle (1969) propôs uma lista de condições que devem ser

atendidas para que um ato de fala seja bem-sucedido, incluindo condições de sinceridade e essencialidade. Também é relevante abordar as regras de realização dos atos de fala, como a regra da prescrição (o que é dito deve corresponder às regras da língua) e a regra da instituição (o ato de fala deve ocorrer em um contexto institucional apropriado).

É fundamental fazer referências aos principais trabalhos de Austin e Searle que contribuíram para o desenvolvimento da Teoria dos Atos de Fala, a fim de embasar e contextualizar a discussão.

2.1.2 O surgimento da Teoria dos Atos de Fala

A partir de 1930, quando Wittgenstein começa a comparar sistemas axiomáticos a um jogo de xadrez e estende a analogia do jogo à linguagem como um todo, e não só aos sistemas axiomáticos, surge o termo “jogo de linguagem”. De início, o termo era usado, sem distinção ulterior, como um equivalente de “cálculo”. Tinha como principal função destacar as várias semelhanças entre linguagem e jogos, assim como a analogia com o cálculo delineava semelhanças entre linguagem e sistemas formais aproximando-se da noção de linguagem como ação. Atividades governadas por regras, esses jogos de linguagem em que as pessoas estão em constante relação (ordenar e obedecer, por exemplo) são partes de um todo, de um sistema global em que o significado do enunciado deve ser analisado. Por meio do trabalho intitulado “Investigações filosóficas”, Wittgenstein (2000) ressalta a necessidade de examinar o significado das palavras em seu uso real e, por meio do conceito de “jogos de linguagem”, aproxima-se da noção de linguagem como ação. (Wittgenstein, 2000).

Nos anos 50, o filósofo J. L. Austin (1911-1960) foi quem iniciou os estudos e elaborou a Teoria dos Atos de Fala e, embora haja uma certa semelhança conceitual com o trabalho de Wittgenstein, em sua pesquisa não há referência ao filósofo austríaco. Austin, em suas reflexões sobre a filosofia da linguagem, enfatizou que por meio do uso das palavras, não apenas descrevemos o mundo, mas também realizamos ações sobre ele. Quando falamos, escrevemos ou nos comunicamos de qualquer forma, não estamos apenas transmitindo informações passivamente. Estamos, na verdade, engajando-nos em atos de fala que têm o poder de afetar o mundo e influenciar as pessoas.

O pensamento de Austin surge no momento em que os filósofos refletiam sobre a veracidade ou falsidade das proposições - semântica formal, Tarski (1944) - e, diante disso, considerando as dificuldades encontradas no mecanismo de significação da linguagem, formula sua Teoria dos Atos de Fala, publicada postumamente em 1962 no livro, considerado um clássico, *How to do things whith* words. Esse título foi traduzido para o português como “Quando dizer é fazer” (1990). Nessa obra, além de trazer desafios às teorias da linguagem existentes, a Teoria dos Atos de Fala, tal como proposta por Austin, abre caminhos para o estudo da interlocução, ou seja, “dizer é também fazer”, significa que essa abordagem reconhece que a linguagem não é apenas um meio de transmitir informações, mas também uma forma de ação. Implica que, além de expressar ideias ou fatos, a linguagem tem o poder de realizar ações, influenciar o comportamento dos outros e afetar o mundo ao nosso redor. As ideias do filósofo desempenham um papel fundamental na chamada "virada pragmática" da linguística moderna, ao propor uma mudança no foco tradicional do estudo da língua. Em vez de concentrar-se apenas na análise estrutural e gramatical das sentenças isoladas, essa abordagem enfatiza a importância dos atos de fala como unidades centrais de análise. Além disso, destaca as condições contextuais em que esses atos são realizados, considerando fatores como a intenção do falante, o contexto social e cultural, e a interpretação do ouvinte. Essa perspectiva amplia significativamente o campo da linguística, permitindo que questões sobre o uso real da linguagem em interações cotidianas sejam incorporadas ao estudo, e promovendo um diálogo mais estreito entre linguística, filosofia e outras ciências humanas.

Posteriormente, J.R. Searle, discípulo de Austin, amplia a Teoria dos Atos de Fala e reúne suas ideias no livro *Speech Acts: An Essay on the Philosophy of Language* (Searle, 1969) e nas publicações de 1975 e 1976. Seguindo a mesma linha, Searle fundamenta seu trabalho na tese de que a linguagem é um comportamento intencional regrado; ao produzir um som ou um sinal gráfico, queremos, na verdade, dizer alguma coisa com eles. De acordo com as regras constitutivas e as partes que constituem os atos de fala é que se pode executar uma emissão significativa e compreensível (Searle, 2002).

A partir dessas concepções, entende-se que a Teoria dos Atos de Fala parte do princípio de que é possível classificar, de forma sistemática, as intenções comunicativas dos falantes e as formas em que elas são codificadas

linguisticamente em contexto. Em outras palavras, as expressões linguísticas são realizações de atos comunicativos e, consequentemente, temos que a linguagem é ação. Considerando que “todo dizer é um fazer”, dizer é comunicar, ou seja, na medida em que algo é proferido, simultaneamente está se realizando uma ação como, por exemplo, ordenar, avisar, criticar, perguntar, convidar, ameaçar, etc.

A linguagem é uma variedade de ação. Estudiosos também escreveram sobre a natureza da linguagem desde os gregos e o poder da fala como uma ação aparece com destaque nos primeiros textos cristãos (por exemplo, o poder criativo da fala de Deus ao moldar o mundo com meramente uma declaração, “Haja luz”). Essa mesma afirmação também pode ser entendida como dizendo que a criação foi o resultado direto da linguagem; foi empregado por Deus, mas o poder da criação realmente reside nessa habilidade. Quando entendida desta forma, a história da criação e a natureza desse talento são unidos em um único conceito. Deus escolheu a linguagem como Sua ferramenta porque os poderes necessários para a criação eram inerentes a ela. Em outras palavras, linguagem e ação estão unidas em um único conceito, preenchendo a lacuna no mundo humano entre dizer coisas e fazê-las.

A Teoria dos Atos da Fala trouxe para os estudos linguísticos os elementos do contexto que desde os anos 60 têm sido objeto de estudo, não apenas no campo da pragmática linguística, mas em várias áreas. O trabalho de Austin e a sistematização de Searle contribuíram de forma a dialogar com áreas e disciplinas diversas como a linguística aplicada, a filosofia, a sociologia do conhecimento, a antropologia, a educação, a ciência política, a crítica literária, dentre outras. Por isso, faremos algumas reflexões sobre os principais conceitos registrados por esses estudiosos.

2.1.3 Austin e os Atos de Fala

Austin é conhecido sua importante contribuição à filosofia contemporânea ao fundamentar a Teoria dos Atos de Fala apresentando a ideia de que todo uso da linguagem carrega uma dimensão performativa (no conhecido slogan “dizer algo é fazer algo”). De acordo com o filósofo, devemos levar em consideração os objetivos e as intenções do falante, as circunstâncias do enunciado e as obrigações que assumimos ao afirmar algo. As afirmações não são simplesmente verdadeiras ou

falsas, mas mais ou menos objetivas, adequadas, exageradas: “'verdadeiro' e 'falso' [...] não significam nada simples; mas apenas para uma dimensão geral de ser uma coisa certa ou adequada a dizer em oposição a uma coisa errada, nessas circunstâncias, para esse público, para esses propósitos e com essas intenções[7]”. (Austin, 1962, p. 145, tradução nossa).

Nas primeiras lições de *How to do Things with Words*, Austin traça uma tentativa, de distinção entre **constativos** *e* **performativos**. Os **constativos**, são sentenças, como, por exemplo, *O vaso está em cima da mesa*, que visam descrever estados de coisas e são avaliados como verdadeiros ou falsos. **Performativos** são enunciados que *fazem* ao invés de *relatar* algo: eles realizam atos regidos por normas e instituições (como o ato de casar ou batizar) ou convenções sociais (como o ato de apostar ou promissor) e não parecem avaliáveis como verdadeiros ou falsos. Para Austin, os enunciados são “fazer” coisas pelo uso linguístico e à esses chamou de performativos que, quando a proferidos, ao mesmo tempo que descrevem uma ação também executam.

De acordo com Austin, é possível e frutífero alcançar casos padrão de comunicação bem-sucedida e especificar as condições para o bom funcionamento de um performativo, concentrando-se em casos fora do padrão linguístico e falhas comunicativas. Assim, considerando que os performativos não podem ser avaliados como verdadeiros ou falsos, mas estão sujeitos a diferentes tipos de invalidade ou falha, tais enunciados precisam encontrar certas condições contextuais denominadas *condições de felicidade*.

Para alcançar a satisfação e para que o ato não seja nulo e sem efeito, mas bem-sucedido é preciso observar dois tipos de regras: 1- deve existir um procedimento convencional aceito e que o enunciado tenha um certo efeito convencional para incluir a pronúncia de certas palavras por certas pessoas em certas circunstâncias; 2- esse procedimento deve ser invocado em circunstâncias adequadas e por pessoas apropriadas. Verifica-se esse ato em *Eu batizo este navio de Rei Pelé* proferido pela madrinha ou padrinho e quebrando uma garrafa champagne contra seu casco durante a inauguração de um navio; ou ainda, *Eu os declaro marido e mulher*, em uma cerimônia de casamento, proferido por um padre

[7]Texto original: 'true' and 'false' [...] do not mean anything simple; but only to a general dimension of being a right or proper thing to say as opposed to a wrong thing, under these circumstances, to this audience, for these purposes, and with these intentions.

ou um juiz, que tenha autoridade para realizar tal ato. Ademais, o enunciado do falante deve ser executado com pensamentos, sentimentos ou intenções apropriados e devem, posteriormente, se comportar de acordo com o enunciado realizado. Por exemplo, se eu digo *Aposto dez reais que vai chover amanhã* e não tenho a intenção de cumprir minha aposta, o enunciado será falho e não será considerado como uma aposta.

Para abarcar a ideia de que todas as sentenças são ferramentas que usamos para fazer algo – *dizer* algo é sempre *fazer* algo, Austin desenvolveu uma teoria geral dos usos da linguagem e dos atos que realizamos ao proferir uma sentença: uma teoria geral do que Austin chama de *força ilocucionária*. Dentro do mesmo ato de fala total, Austin distingue três atos diferentes: locucionário, ilocucionário e perlocucionário.

O ato *locucionário* é o ato de dizer algo, o ato de proferir certas expressões, bem formadas do ponto de vista sintático e significativas. Pode ainda ser analisado em um ato *fonético* (o ato de proferir certos ruídos), um ato *fático* (o ato de proferir palavras, isto é, sons em conformidade com um determinado vocabulário e gramática) e um ato *rético* (o ato de usar essas palavras com um certo significado – sentido ou referência). Se prometo *que estarei em casa para jantar* e depois prometo *que trabalharei até tarde*, minhas ações são instâncias de dois atos locucionários diferentes: um com o conteúdo de que estarei em casa para jantar e outro com o conteúdo de que Vou trabalhar até tarde.

O ato *ilocucionário* é uma maneira de usar a linguagem, e sua performance é a performance de um ato *de* dizer algo Corresponde à *força* que um enunciado tem em determinado contexto: ordem, pedido, pergunta, súplica, desafio, etc. Se *prometo* que estarei em casa para jantar e depois *afirmo* que estarei em casa para jantar, minhas ações são instâncias do mesmo ato locucionário: ambas as ações envolvem o conteúdo de que estarei em casa para jantar.

O ato *perlocucionário* corresponde aos efeitos produzidos pela realização de um ato ilocucionário, às suas consequências (intencionais ou não intencionais) sobre os sentimentos, pensamentos ou ações dos participantes e é realizado quando o falante atinge o objetivo previsto por meio de seus enunciados. “... efeitos consequentes sobre os sentimentos, pensamentos ou ações do público, ou do falante, ou de outras pessoas...”. Se eu advertir que o gelo é fino, e assim realizar um ato ilocutório, posso realizar uma variedade de atos perlocucionários:

posso *persuadir* alguém a evitá-lo, ou *encorajar* alguém a correr um risco, e assim por diante.

Para melhor compreensão dos três atos de fala, suponhamos o seguinte: temos "*e"* como o enunciado "Eu quero o dinheiro até amanhã, caso contrário entrarei na justiça". Nesta situação, A disse "e" (ato locucionário) e **ao** dizê-lo, tinha uma intenção de afirmar (ato ilocucionário) e **por** dizê-lo produziu uma consequência de ameaça (ato perlocucionário). O que necessitamos distinguir entre atos locucionários e atos ilocucionários é a maneira específica em que pretendemos realizá-los (advertências, conselhos, vereditos, declarações, etc.), para saber se estão certos ou errados e o que eles significam. É importante observarmos que os atos locucionários, bem como os atos ilocucionários são apenas abstrações, isto é, todo o ato linguístico genuíno está constituído por ambas as coisas de uma só vez. Ao realizarmos um determinado proferimento, pode ocorrer que o ouvinte não compreenda o sentido que é produzido com tais atos, mas mesmo assim os atos são realizados, tanto o ato locucionário como o ilocucionário.

> [...] Gostaria de sugerir, em particular, as seguintes conclusões: (A) O ato de fala total na situação de fala total é o único fenômeno que, em última instância, estamos procurando elucidar. (B) Declarar, descrever, etc, são apenas dois nomes, dentre muitos, que designam atos ilocucionários; não ocupam uma posição sui generis. (C) Em particular, não ocupam uma posição sui generis quanto a estarem relacionados aos fatos da forma sui generis chamada verdadeira ou falsa, porque a verdade e a falsidade não são (exceto por meio de uma abstração artificial sempre possível e legítima para certos propósitos) nomes de relações, qualidades, ou o que seja, mas sim da dimensão de apreciação de como as palavras se situam quanto à sua adequação aos fatos, eventos, situações, etc, a que se referem (Austin, 1990 [1962], p. 121-122).

Depois de propor a distinção entre atos locucionários, ilocucionários e perlocucionários, Austin (1962) apresenta uma classificação preliminar de cinco categorias de forças ilocucionárias distinguindo em classes gerais de verbos:

- **veriditivos** - caracterizam-se por dar um veredito, como o nome sugere, por um corpo de jurados, por um árbitro. Podem constituir uma estimativa, um cálculo, uma apreciação. Constituem essencialmente o estabelecimento de algo - fato ou valor - a respeito do qual, por diferentes razões, é difícil se estar seguro (analisar, descrever, caracterizar, etc.);

- **exercitivos** - consistem no exercício de poderes, direitos ou influências (designar, votar, ordenar, instar, aconselhar, avisar, etc.);

- **comissivos** - caracterizam-se por prometer ou de alguma forma assumir algo; comprometem a pessoa a fazer algo, mas incluem também declarações ou anúncios de intenção, que não constituem promessas, e incluem também coisas um tanto vagas que podemos chamar de adesões, como, por exemplo, tomar partido (prometer, garantir, jurar, nomear, aprovar, etc.);

- **comportamentais** - constituem um grupo muito heterogêneo, e têm a ver com atitudes e comportamento social. Exemplos são: desculpar-se, felicitar, elogiar, dar os pêsames, maldizer, desafiar, etc;

- **expositivos** - esclarecem o modo como nossos proferimentos se encaixam no curso de uma argumentação ou de uma conversa, como estamos usando as palavras, ou seja, são, em geral, expositivos (contestar, argumentar, conceder, exemplificar, supor, postular, etc.).

Austin (1962), desde o início, registrou que havia amplas possibilidades de que se apresentassem casos marginais ou embaraçosos, ou casos de sobreposições entre essas classes e, por isso, não propôs nada definitivo.

Os conceitos e noções relativos à classificação dos atos de fala apresentados por Austin (1962) remetem inevitavelmente aos verbos que os exprimem e não escapam a uma classificação taxonômica que Searle (1975) se propôs a desenvolver e aperfeiçoar.

A Teoria dos Atos de Fala de Austin apresenta uma proposta que ficou por ser desenvolvida. Os filósofos que buscaram dar seguimento à proposta inicial de Austin podem ser divididos em dois lados, como observa Danilo Marcondes (2006, p. 224):

> [...] por um lado, dando origem a uma análise formal da linguagem e, por outro, tendo grande influência na linguística, sobretudo aplicada, sendo também amplamente adotada pelas ciências humanas e sociais. Conceitos como performativo e força ilocucionária tornaram-se correntes em áreas como linguística, psicologia, ciências sociais e teoria da comunicação.

O reconhecimento da relevância da teoria inicial de Austin passa a se constituir a partir das práticas sociais, dando abertura para os estudos pragmáticos, pois não é possível imaginar outro tratamento dispensado às línguas naturais, que não levasse em conta as condições de produção e o lugar de onde o enunciado é proferido, para a construção do sentido.

2.1.4 Searle e os Atos de Fala

Assim como Austin, Searle defende uma teoria acional da linguagem e que falar é uma forma que obedece a normas de comportamento.

> Uma teoria da linguagem é uma teoria da ação, simplesmente porque falar é uma forma de comportamento regida por regras. Agora, sendo governado por regras, tem características formais que admitem estudo independente. Mas um estudo puramente dessas características formais, sem um estudo de seu papel nos atos de fala, seria como um estudo formal da moeda e dos sistemas de crédito das economias sem um estudo do papel da moeda e do crédito nas transações econômicas. Muito pode ser dito sobre o estudo da linguagem sem estudar os atos de fala, mas qualquer teoria puramente formal é necessariamente incompleta. Seria como se o beisebol fosse estudado apenas como um sistema formal de regras e não como um jogo.[8] (Searle, 1969, p. 17).

Para Searle, entretanto, a nomenclatura ato locucionário não existe e em sua teoria, os atos locucionários são atos ilocucionários. Isso porque não podemos dizer algo sem que, ao mesmo tempo, estejamos realizando o ato: não é possível dizer “Eu batizo” e ao mesmo tempo não realizar o ato de batizar. É a intenção comunicativa do falante que determina a força ilocucionária e o tipo de ato ilocucionário.

> Como veremos, alguns verbos marcam a maneira pela qual um ato ilocucionário é realizado, por exemplo, o verbo “anunciar”. Alguém pode anunciar ordens, promessas e relatos, mas anunciar não está somente relacionado à ordenação, promessa e relatos. Anunciar, para antecipar um pouco, não é a denominação de um tipo de ato ilocucionário, mas é a maneira pela qual um ato ilocucionário é realizado. O anúncio nunca é

[8] Texto original: A theory of language is a theory of action, simply because speaking is a rulegoverned form of behavior. Now, being rule-governed, it has formal features which admit of independent study. But a study purely of those formal features, without a study of their role in speech acts, would be like a formal study of the currency and credit systems of economies without a study of the role of currency and credit in economy transactions. A great deal can be said in the study of language without studying speech acts, but any such purely formal theory is necessarily incomplete. It would be as if baseball were studied only as a formal system of rules and not as a game.

> apenas um anúncio. Deve também ser uma declaração, ordem, etc.[9] (Searle, 1969, p.9).

Uma crítica que Searle fez à classificação de Austin diz respeito a confusão entre atos e verbos. Ele defende que a classificação deve ser aplicada aos atos e não aos verbos, uma vez que nem todos os verbos são ilocucionários, mas apenas alguns deles são providos desta força ilocucionária

Usando a estrutura de Austin, Searle aponta que há muitas maneiras de descrever ou "dividir" o mesmo ato de fala. Para Searle, em cada enunciado é possível distinguir seu conteúdo proposicional e sua força ilocucionária: frases diferentes, ou a mesma frase pronunciada em situações diferentes, podem ter em comum a mesma "proposição" (mesmo sujeito, mesmo predicado).

Searle postula que, ao produzir um enunciado linguístico, realizam-se um ato proposicional, que corresponde à referência e à predicação, isto é, ao conteúdo comunicado, e um ato ilocucional que corresponde ao ato que se realiza na linguagem. Assim, para Searle, enunciar uma sentença é executar um ato proposicional e um ato ilocucional. Porém, destaca o fato de que não há uma correspondência biunívoca entre conteúdo proposicional e força ilocutória, isso porque um mesmo conteúdo proposicional pode exprimir diferentes valores ilocutórios. A proposição, *A porta está fechada*, por exemplo, pode ter força ilocutória de ordem, pedido, conselho, etc. A diferenciação entre ato proposicional e ato ilocucionário fica evidente quando diferentes enunciados compartilham o mesmo conteúdo proposicional e realizam diferentes atos de fala. Vejamos os exemplos:

(2.1) A porta está fechada.
(2.2) A porta está fechada?
(2.3) A porta está fechada!

Searle e Vanderveken (1985) propuseram, em *Foundations of Illocutionary Logic*, uma teoria trazendo uma análise muito mais detalhada da noção de ato ilocucionário, principalmente no que diz respeito à sua força ilocucionária e seus

[9] Texto original: As we shall see, some verbs, for example, mark the manner in which an illocutionary act is performed, e.g. announce". One may announce orders, promises and reports, but announcing is not on all fours with ordering, promising and reporting. Announcing, to anticipate a bit, is not the name of a type of illocutionary act, but of the way in which some illocutionary act is performed. An announcement is never just an announcement. It must also be a statement, order, etc.

componentes fundamentais, a fim de explicar a forma lógica dos atos ilocucionários e analisar a noção de força em seus componentes constitutivos.

2.1.4.1 Taxonomia dos atos de fala

A partir da distinção entre verbos ilocucionários e os atos ilocucionários, Searle decide “tomar o ponto ilocucionário, e suas consequências, seu sentido de encaixe e condições de sinceridade expressas como base para a construção de uma classificação” (Searle, 1969) de atos, que ele denomina de “taxonomia alternativa”, em cinco categorias:

- Atos **assertivos** - têm por objetivo relacionar o falante com a verdade do que ele diz: as proposições que realizam esses atos podem ser avaliadas segundo a veracidade, ou não, da proposição como, por exemplo, em Precisamos do ar para respirar;

- Atos **diretivos** - são aqueles que devem levar o ouvinte a praticar uma ação: pedidos, ordens, avisos e instruções como, por exemplo, Que horas são? Tranque o portão, por gentileza;

- Atos **comissivos** - devem comprometer quem fala a realizar a proposição expressa; incluem atos de prometer, jurar;

- Atos **expressivos** - têm por objetivo expressar o estado psicológico do locutor sobre algo expresso na proposição de atos como desculpar-se, felicitar, agradecer, etc;

- Atos **declarativos** - devem promover a existência do conteúdo do enunciado, como por exemplo, declarações e batismos.

Segundo Searle, a classificação dos atos ilocucionários de Austin mostra-se equivocada, uma vez que o autor não distinguiu a diferença entre os verbos ilocucionários e os atos ilocucionários. Mesmo assim, e ainda que Searle renomeie

os atos austinianos, mantém a definição conceitual de alguns deles, conforme indicado no Quadro 1.

QUADRO 1 - COMPARATIVO ENTRE OS ATOS DE FALA DE AUSTIN E SEARLE

AUSTIN	PROPÓSITO	SEARLE
Vereditivos	Mostrar a crença do locutor	Assertivo
Exercitivos	Tentar influenciar o ouvinte	Diretivo
Comissivos	Comprometer-se com uma ação futura	Comissivo
Comportamentais	Expressar sentimentos	Expressivo
Expositivos	Expor as palavras	_____
	Produzir uma situação externa nova	Declarativo

FONTE: A autora (2024).

No quadro, existe uma relação entre os atos “exercitivos”, “comissivos” e “comportamentais” de Austin com os atos “diretivos”, “comissivos” e “expressivos” de Searle. Outros atos como o “assertivo” searleano, reúne características dos “veriditivos” e dos “expositivos” de Austin. Não relacionados à nenhuma das cinco categorias austinianas, os atos “declarativos” estão ligados ao que Austin considerou como enunciados performativos.

2.1.4.2 Condições e regras para os atos de fala

Para que os performativos realmente "atuem", tanto o orador quanto o público devem aceitar certas suposições sobre o ato de fala. Essas suposições são chamadas de **condições de felicidade** que Searle (1981) sistematiza a natureza de tais condições gerais, em que os falantes sejam capazes de falar a mesma língua e ouvi-la, e são divididas em três categorias:

- **Conteúdo proposicional -** exige que os participantes entendam a linguagem e o tipo de proposta;

- **Preparatória -** a autoridade do falante e as circunstâncias do ato de fala são apropriadas para que seja realizado com sucesso. EX: Se você disser "Eu prometo fazer meu dever de casa" para um professor, na verdade

você é um aluno da classe do professor e o dever de casa foi passado. Se essas condições não fossem atendidas, você não teria dever de casa e, portanto, não precisaria prometer fazê-lo;

- **Sinceridade -** o ato de fala está sendo realizado com seriedade e sinceridade. EX: Se você disser "Eu prometo fazer meu dever de casa" para um professor, ambos pensam nessa afirmação como uma promessa, como um contrato verbal sugerindo que você quer fazer o dever de casa e possui as capacidades necessárias para completá-lo;

- **Essencial -** o falante pretende que um enunciado seja influenciado pelo destinatário, tanto o falante quanto o ouvinte consideram o enunciado como performativo. EX: Se você diz "Eu prometo fazer minha lição de casa" para um professor, ambos pensam nessa declaração como *uma* promessa.

Para Searle, para que a comunicação seja bem sucedida, os atos de fala seguem regras constitutivas baseadas em condições necessárias para a sua realização.

2.1.4.3 Pedidos e ordens

Para dar continuidade ao nosso propósito, nos deteremos nas regras referentes aos atos diretivos que são pontos importantes para nosso objeto de estudo tendo em vista a comunicação entre pilotos e controladores de voo em que é possível que toda comunicação se desenvolva entre pedidos e ordens.

Segundo a regra de conteúdo proposicional para o ato de pedir, a proposição predica um ato futuro (A) do ouvinte (O). Atendendo às regras preparatórias, O está em condições de realizar A e o falante (F) acredita que O esteja em condições de realizar A, não sendo óbvio que O fará A no curso normal dos acontecimentos. A regra de sinceridade postula a necessidade de que F queira que O faça A. Já a regra essencial vale como uma tentativa de conseguir que O faça A. Searle acrescenta que “ordenar e comandar têm a regra preparatória adicional

que consiste em que F tem que estar numa posição de autoridade sobre O" (Searle, 1969 *apud* Dias, 2010)[10].

Isso significa que há condição essencial para a realização do ato de ordenar, ou seja, o falante, por meio do ato de fala leve o ouvinte a realizar o ato solicitado. Porém, tal ato está sujeito a certas condições de sucesso: (a) o locutor deve estar apto a exercer autoridade sobre o ouvinte; e (b) o desejo do locutor de que o ato ordenado se realize deve ser real.

Para Spencer-Oatey (2005), o poder e a distância interferem na produção e na interpretação da linguagem. A autora considera que em todo processo de interação entre os locutores é preciso levar em conta uma série de padrões (incluindo valores, atitudes, crenças, normas comportamentais, esquemas, conceituação de papéis) que são comuns (ou seja, geralmente partilhados) entre os membros de um grupo social.

O papel do poder social na comunicação envolve a capacidade dos interlocutores de reconhecer a posição social de cada um e, portanto, reconhecer adequadamente o poder social do interlocutor é crucial para que o locutor seja capaz de produzir os mais apropriados e adequados enunciados enquanto interage com outras pessoas. Spencer-Oatey (2005) acrescenta que os pesquisadores devem incluir a avaliação e verificação de percepção para as variáveis sociais (poder social e distância social), uma vez que diferentes grupos socioculturais têm normas e percepções diferentes sobre essas variáveis.

Assim, compreender como pedidos e ordens são formulados e interpretados em diferentes contextos socioculturais exige uma análise cuidadosa das variáveis sociais envolvidas, como poder social e distância social. Essas variáveis influenciam não apenas a escolha das palavras, mas também a estratégia comunicativa empregada, determinando o grau de polidez ou assertividade necessário. Desse modo, estudar essas interações sob uma perspectiva pragmática permite não apenas uma melhor compreensão das dinâmicas sociais, mas também a elaboração de estratégias eficazes para evitar mal-entendidos e promover uma comunicação mais harmoniosa, especialmente em contextos multiculturais ou institucionais.

---

[10] Condições de felicidade para promessas e pedidos (adaptado de Searle 1969, 1975; S = falante; H = ouvinte; A = ação)

2.1.4.4 Atos de fala diretos e indiretos

Searle desenvolveu o conceito de ato de fala indireto para mostrar que os atos de fala são, na sua maioria, indiretos ou implícitos e não precisam ser explícitos para que haja a comunicação entre os falantes.

A maioria, se não todas as línguas, têm meios gramaticais e/ou fonológicos de distinguir pelo menos três tipos básicos de sentenças: declarações, perguntas e comandos. A expectativa padrão é que sentenças declarativas expressarão declarações, sentenças interrogativas expressarão perguntas e sentenças imperativas expressarão comandos. Quando essas expectativas são atendidas, temos um ato de fala direto porque a forma gramatical corresponde à força ilocucionária pretendida. Os performativos explícitos também são atos de fala direta.

Um ato de fala indireto é tipicamente expresso por meio de uma sentença declarativa, interrogativa ou imperativa, dessa forma, o ato literal normalmente será uma declaração, pergunta ou comando. Um dos tipos mais conhecidos de ato de fala indireta é a pergunta retórica, que envolve uma frase interrogativa, mas não pretende ser uma solicitação genuína de informações.

Para ilustrar a proposta dos atos de fala indiretos de Searle, tomamos o exemplo de Kroeger. Empregando um exemplo adaptado de Kroeger (2018), imaginemos uma conversa em que duas amigas, Marina e Alice, conversam:

> Marina disse: “Eu gosto da sua mão esquerda.”
>
> Alice tinha uma xícara de café na mão e em reação à declaração, transferiu o xícara para a mão direita. Isso levou Marina a dizer: “Eu gosto da sua mão direita”.
>
> Alice sorriu, percebeu o desejo da amiga de tomar um café e disse à governanta: “Minha amiga quer café”.
>
> A fala de Alice dirigida à governanta em reação à minha foi representativa, ou seja, uma simples afirmação: “minha amiga quer café”.
>
> A governanta interpretou corretamente o contexto como uma ordem. Ou seja, Alice estava mandando ela preparar um café.

O breve diálogo registrado por Kroeger apresenta dois exemplos de atos de fala indiretos. Em ambos os casos, o exposto tem a forma de um simples enunciado, mas na verdade se destina a realizar um tipo diferente de ato: pedido no primeiro caso e comando no segundo. A segunda declaração, “Minha amiga quer café”, foi

imediata e automaticamente interpretada corretamente pelo destinatário. A primeira declaração, entretanto, falhou em comunicar. Somente após a segunda tentativa o destinatário conseguiu decifrar o significado pretendido, não automaticamente, mas como se estivesse tentando resolver um enigma.

Por que a declaração eu gosto da sua mão esquerda, provavelmente, não funcionará como um pedido indireto de ‘querer café’? Searle (1969, 1975) propõe que, para que um ato de fala indireto seja bem-sucedido, o ato literal deve normalmente estar relacionado às condições de felicidade do ato pretendido ou primário de certas maneiras específicas.

De um modo geral, os falantes realizam um ato de fala indireto afirmando ou perguntando sobre uma das condições de felicidade (além da condição essencial). Vejamos os exemplos:

(2.4) Você tem café?
(2.5) Você poderia me dar um pouco de café?
(2.6) Eu gostaria que você me desse um pouco de café.
(2.7) Eu realmente apreciaria uma xícara de café.
(2.8) Você vai me dar um pouco de café?
(2.9) Você vai me dar um café?

Os exemplos mostram algumas frases que poderiam ser usadas como pedidos indiretos de ‘café’. As sentenças (2.4 e 2.5) perguntam sobre a condição preparatória para um pedido, ou seja, a capacidade do ouvinte de realizar a ação. As sentenças (2.6 e 2.7) estabelecem a condição de sinceridade para um pedido, ou seja, que o falante deseja que o ouvinte execute a ação. As sentenças (2.8 e 2.9) perguntam sobre o conteúdo proposicional do pedido, ou seja, o ato futuro do ouvinte.

Todas essas sentenças poderiam ser entendidas como pedidos de café, se faladas no contexto certo, mas claramente não são todas equivalentes: (2.5) é uma forma mais educada de pedir do que (2.4); (2.7) é um pedido educado, enquanto (2.6) soa mais exigente; (2.8) é um pedido educado, enquanto (2.9) soa impaciente e até rude. Em seu trabalho, Searle ainda divide os atos indiretos em convencionais e não-convencionais. O *ato indireto é convencional* quando é realizado indiretamente e faz parte das convenções de uma língua e sua cultura. Para sua

interpretação não há exigência de esforço suplementar por parte de quem recebe a informação e para que o este entenda a força ilocutória pretendida, basta seguir as convenções. O ato é não-convencional quando o ato de linguagem formulado indiretamente escapa dos padrões dos enunciados proferidos convencionalmente.

No caso do ato de fala de pedir ou ordenar, os falantes podem ser ainda mais indiretos. Como no caso das perguntas, as solicitações indiretas convencionais podem, tomadas literalmente, ser perguntas sobre o conhecimento ou habilidade do destinatário. Vejamos um pedido direto:

(2.10) (Por favor) feche a janela.

Pedidos indiretos convencionais podem ser expressos como perguntas como em (2.11) e (2.12), ou como afirmações (2.13). No contexto, (2.14) e (2.15) também podem ser imediatamente entendidos como uma reclamação, entendida como um pedido indireto de ação.

(2.11) Você poderia fechar a janela?
(2.12) Importa-se de fechar a janela?
(2.13) Eu gostaria que você fechasse a janela.
(2.14) A janela continua aberta!
(2.15) Já devo ter pedido umas cem vezes pra você fechar aquela janela!

Levando-se em conta a natureza desse estudo, e colocando em pauta os diálogos proferidos entre controladores e pilotos em que pedidos e ordens devem ser reconhecidos e entendidos adequadamente, os atos de fala convencionais e não-convencionais, contendo determinado significado, dependendo da intenção do falante e das circunstâncias do proferimento, podem interferir na comunicação dos interlocutores e levar a mal-entendidos. Embora a teoria de Searle (1975) aponte que os ouvintes são governados por regras específicas, informação mutuamente compartilhada e princípios conversacionais gerais, existem alguns fatores que na comunicação radiotelefônica, entre torre de controle e *cockpit*, não lhes permitem interpretar os atos indiretos podendo levar a uma falha de comunicação e possivelmente a acidentes aéreos.

2.1.4.5 As contribuições do trabalho de Searle

O grande mérito de Searle é ter feito da teoria dos atos de fala um instrumento importante para estudo da linguagem. Partícipe da tradição analítica da filosofia contemporânea, começou sua produção filosófica abordando temas de filosofia da linguagem e suas teorizações sobre os atos de fala influenciaram amplamente os estudos interlinguísticos e interculturais. A sistematização dos atos de fala em diferentes contextos socioculturais têm contribuído para que haja um entendimento dos princípios universais do uso da linguagem e de suas características culturais de cada língua.[11]

O trabalho de Searle (1969) é visto como uma perspectiva, como uma forma particular de tentar entender o que é a linguagem ou como ela funciona partindo do princípio que a unidade fundamental de significado é o que o falante quer dizer ao fazer um enunciado, e que a unidade fundamental dos enunciados significativos é o ato de fala. Nesse contexto, a pragmática tem se beneficiado e influenciado vários estudos, em diferentes áreas, sob a ótica dos atos de fala searleano como, por exemplo, na neurologia pediátrica (Transtorno da Comunicação Social); na psicologia (Psicoterapia Comportamental) e, também, tem auxiliado nas pesquisas sobre aquisição de línguas adicionais, (por exemplo, LIBRAS). Spencer-Oatey (2000, 2005) em seus estudos de "estratégia de gerenciamento de relacionamentos" (rapport management strategy) propõe que mais foco seja dado à interação dos aspectos sociais, cognitivos, culturais, fatores contextuais e individuais, incluindo ato de fala e convenções sociopragmáticas na comunicação interpessoal. Isso porque, para a autora, os atos de fala (pedido, ordem, crítica, etc.) afetam os julgamentos das pessoas sobre direitos, obrigações e objetivos de interação.

---

[11] O próprio Searle definiu sua contribuição em *Philosophy of language – na interview with John Searle*. Quando perguntado - ReVEL – Você teve um papel importante no desenvolvimento da teoria dos atos de fala e nas origens da Pragmática. Como você vê essas contribuições hoje? A resposta de Searle: "Não gosto muito do termo "pragmática" porque implica uma estrita distinção entre pragmática e semântica, e não creio que essa distinção possa ser feita. No entanto, acho que o estudo dos atos de fala e o estudo do uso da linguagem é absolutamente essencial para a lingüística e para a filosofia da linguagem. Eu penso que você não pode começar a entender o que é a linguagem ou como ela funciona sem ver que a unidade fundamental de significado é o que o falante quer dizer ao fazer um enunciado, e que a unidade fundamental dos enunciados significativos é o ato de fala, especificamente, o ato ilocucionário como originalmente identificado pelos primeiros trabalhos de Austin." (Searle, 2007).

Há, contudo, estudiosos que rejeitam, em parte, a teoria de Searle. Wierzbicka (1985)[12] não aceita o argumento de que os atos de fala operam por princípios pragmáticos universais, pois sua teoria é de que tais atos variam entre as culturas e línguas em sua conceitualização e formas de verbalização.

Searle acreditava que, ao desenvolver a teoria dos atos de fala de Austin, exporia as condições necessárias para a realização de enunciados significativos para a comunicação, uma vez que os atos de fala são atos sociais que estão intrínsecos nos costumes sociais, práticas, instituições e tradições.

2.1.5 Síntese da seção

Nessa seção apresentamos os conceitos da teoria dos atos de fala desde a primeira formulação de Austin e a sistematização e fundamentação posteriores de Searle na tentativa rigorosas de explicar o funcionamento da linguagem como ação.

Entre as inovações introduzidas por Searle temos a realização dos atos de fala em diferentes contextos sócio-culturais e quão importante é o elemento de contexto na entrega do significado de enunciados. Isso permitiu o surgimento de diversas linhas de pesquisa em diferentes áreas, entre elas a pragmática interacional. Mesmo sendo criticada, abriu frentes para estudos interdisciplinares como, por exemplo, a teoria da polidez Brown e Levinson em que reciclam a noção de ato de fala interessando-se pelo efeito psicológico e social que estes podem ter sobre as interações comunicativas.

Na próxima seção, a teoria da polidez de Brown e Levinson será abordada de forma mais aprofundada, explorando suas principais premissas e contribuições para a compreensão da polidez linguística. Será importante discutir como essa teoria dialoga com a teoria dos atos de fala de Searle e como ambos os enfoques contribuem para a compreensão das interações comunicativas.

[12] Wierzbicka (1985) pesquisou a cortesia em línguas eslavas e concluiu que os atos ameaçadores da face não têm correspondência entre todas as línguas e culturas, como o inglês e o polonês, por exemplo.

2.2 TEORIAS DA POLIDEZ

A mais influente teoria da polidez foi apresentada em *Politeness: Some Universals in Language Usage*, escrita por Penelope Brown e Stephen C. Levinson (1978/1987). Essa estrutura ainda tem um status sem precedentes dentro e fora do campo da pragmática. Na verdade, mesmo agora, quando a polidez é discutida em outras áreas da linguística, a abordagem de Brown e Levinson continua a ser considerada o trabalho decisivo sobre polidez linguística.

A pesquisa sobre a polidez tem muitas ramificações como muitos outros campos de investigação e, por isso, as teorias atuais de polidez foram influenciadas por modelos anteriores que marcaram o nascimento da área. Não se pode negar que os modelos anteriores ainda exercem influência de como a polidez é descrita e estudada. Os primeiros modelos de polidez são o ponto de partida fundamental para compreensão do fenômeno e nesse capítulo veremos as abordagens, destacando os principais pressupostos teóricos e metodológicos subjacentes.

As abordagens iniciais adotavam uma perspectiva mais abstrata e teórica ao tratar da polidez, refletindo a tendência dos pesquisadores em abordar campos ou objetos desconhecidos, frequentemente apoiando-se em modelos teóricos já existentes. Watts, Ide e Ehlich (1992), argumentaram que a polidez envolve noções de senso comum sobre o tema, são as várias maneiras pelas quais o comportamento polido é percebido e falado por membros de um grupo sociocultural. Em geral, uma conceituação inicial refere-se à maneira como um fenômeno é percebido por seus usuários. Embora as primeiras abordagens sobre a polidez apresentem diferenças em seus detalhes, todas elas se baseiam no trabalho fértil do filósofo da linguagem Herbert Paul Grice (1975) sobre o significado pragmático, em particular, o chamado Princípio Cooperativo (PC), como a base conceitual implícita nos modelos propostos. No artigo *The logic of conversation* (1975), Grice postula o PC, afirmando que este permite que os interagentes sejam capazes de intuir o que os outros estão querendo dizer, embora não estejam necessariamente dizendo com base em expectativas normativas sobre a comunicação.

O presente capítulo traz contribuições para os estudos sobre a comunicação organizacional, apresentando as teorias mais tradicionais que contribuíram para a inserção dos estudos da polidez como uma parte integrante dos estudos pragmáticos. A ênfase será dada ao modelo elaborado pelos linguistas Brown e

Levinson (1978/1987), que apresentam ferramentas teóricas e descritivas importantes para entender as estratégias de polidez empregadas na comunicação entre pilotos e controladores de voo.

2.2.1 Polidez: contextos e conceitos

A polidez linguística pode ser definida como as maneiras pelas quais a linguagem é empregada na conversa para mostrar consideração pelos sentimentos e desejos de seus interlocutores, para criar e manter relações interpessoais (o chamado comportamento político da interação social) e para cumprir as regras para o que a sociedade ou a cultura de alguém considera o comportamento apropriado. As considerações que faremos na sequência envolvem a polidez relacionada ao comportamento político nas relações sociais que envolvem comportamentos linguísticos, paraverbais (entonação e a altura da voz) e não verbais (gestos e expressões faciais).

Embora a polidez na linguagem tenha aparecido em trabalhos anteriores em diferentes graus de explicitação, a pesquisa sobre o fenômeno só decolou realmente nas décadas de 1970 e 1980, sob a influência, em especial, das abordagens de Lakoff (1973), Leech (1983) e Brown e Levinson (1978/1987).

Além dos instrumentos conceituais desenvolvidos pela linguística, outros estudos e áreas relacionadas à polidez têm proporcionado um cenário promissor para a compreensão de fenômenos comunicacionais que anteriormente eram difíceis de serem compreendidos como, por exemplo, na sociologia (têm contribuído para a compreensão das interações sociais, normas e regras de conduta em diferentes contextos socioculturais); na psicologia (a polidez é relevante para a compreensão das dinâmicas interpessoais, da construção da identidade e do impacto emocional nas interações comunicativas); na antropologia (a análise da polidez tem fornecido informações sobre as práticas comunicativas e as relações de poder em diferentes culturas e comunidades); nos estudos de gêneros (a polidez pode desempenhar um papel crucial na análise das interações de gênero, destacando as diferenças na forma como homens e mulheres se comunicam e negociações de poder associadas); na comunicação intercultural (os estudos da polidez ajudam a entender as diferenças na comunicação entre pessoas de

diferentes origens culturais e como a polidez pode variar de acordo com normas e valores culturais específicos.

Nesse contexto, a polidez compreende o comportamento linguístico e não linguístico por meio do qual os indivíduos agem levando em conta as ações, as reações, as expressões e até mesmo os sentimentos dos interlocutores sobre o modo como devem ser tratados. A polidez seria uma tática empregada no processamento textual, utilizando certas estruturas linguísticas em contextos específicos de interação para reduzir os impactos de uma ação que ameace a imagem pública ou face (Brown; Levinson, 1978/1987). Ainda, segundo Goffman (1967), o conceito de face seria referente à valorização social positiva que alguém atribui a si mesmo, um conceito que implica que todos têm uma reação emocional imediata à maneira como são percebidos pelos outros durante uma interação.

Os participantes das interações mantêm o comportamento interacional com o objetivo de ajudar na construção e manutenção de relacionamento interpessoal. No desempenho da polidez há o envolvimento de valores como, por exemplo, quando os interagentes se comportam no que entendem como educado, em determinada situação de referência para sua produção e avaliação de linguagem e comportamento. Os valores refletem a ordem moral percebida pelos participantes de um contexto interacional, ou seja, suas percepções de 'como as coisas deveriam ser' em uma determinada situação. Dessa forma, a polidez evidencia os valores mais amplos de determinada comunidade, sociais e culturais, que fundamentam o comportamento interativo produtivo e avaliativo dos indivíduos.

A polidez é de fato um tema multidisciplinar que abrange várias áreas de estudo e atrai a atenção de diversos estudiosos. Sua natureza complexa e sua relevância nas interações sociais têm despertado o interesse de pesquisadores em diversas disciplinas, mas com o surgimento do modelo de polidez proposto pela linguista norte-americana Penelope Brown e pelo linguista inglês Stephen Levinson, os estudos sobre a polidez linguística se firmaram como integrantes dos estudos pragmáticos.

O foco principal do presente estudo é analisar os fatores pragmalinguísticos e sociopragmáticos que afetam as comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voo e, dessa forma, a polidez estará presente nas futuras discussões que apresentaremos. A Teoria da Polidez apresenta em sua proposta que, em qualquer comunidade, existem padrões de comportamento em que os

falantes se baseiam para avaliar se os enunciados são polidos ou não. Nessa perspectiva e considerando que a polidez é entendida como uma norma conversacional, somente as violações dessa norma seriam notadas pelos interlocutores. A seguir, nos dedicaremos a uma breve revisão das teorias que deram início aos estudos da polidez para compreender como se processa esse fenômeno.

2.2.2 Os precursores da Teoria da Polidez

A Teoria da Polidez, proposta por Brown e Levinson (1978/1987), tem suas raízes nos estudos do filósofo da linguagem Paul Grice e em sua renomada Teoria das Implicaturas. Grice, em seu artigo "*The logic of conversation",* publicado em 1982 (originalmente escrito em 1975), abordou a comunicação e o significado da linguagem, trazendo contribuições significativas para a compreensão das interações verbais.

Um dos conceitos centrais da Teoria das Implicaturas de Grice é o Princípio de Cooperação, que postula que os falantes tendem a cooperar uns com os outros na conversação, seguindo certas regras implícitas. Segundo Grice, os participantes de uma interação comunicativa compartilham um conjunto de expectativas sobre como a comunicação deve ocorrer, buscando agir de forma cooperativa para atingir seus objetivos comunicativos. Essas expectativas incluem, por exemplo, a expectativa de que os participantes sejam relevantes, informativos e evitem a ambiguidade.

A Teoria da Polidez de Brown e Levinson se baseia no Princípio de Cooperação de Grice, buscando ampliar sua aplicação para além do âmbito da relevância da informação. Brown e Levinson propõem que a polidez linguística é um mecanismo universal utilizado pelos falantes para gerenciar a face, ou seja, a imagem pública e a autoestima, tanto sua própria quanto a dos outros.

Seguindo o Princípio de Cooperação de Grice, Brown e Levinson argumentam que os falantes agem de maneira polida para preservar a face dos interlocutores e evitar conflitos desnecessários. A teoria propõe estratégias linguísticas e interacionais utilizadas pelos falantes para mitigar ameaças à face, como o uso de fórmulas de polidez, indireção, implicaturas e outras estratégias

discursivas. Essas estratégias são consideradas universais, embora possam variar em sua manifestação cultural.

2.2.3 Grice e o Princípio de Cooperação

A pesquisa linguística, especificamente a pragmática, deve a Paul Grice muitas das ideias que regem a conduta da conversação e, por extensão, qualquer tipo de interação verbal.

No artigo "*The logic of conversation"* (1975), Grice postula o PC, "faça sua contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está engajado" (Grice, 1982, p. 86). Para Grice, há uma profunda relação entre a lógica da conversação e a cooperatividade e, em sua teoria, ele propõe quatro máximas conversacionais que regem o PC, sendo que três delas se dividem em sub-máximas, exploradas nos parágrafos seguintes.

Máxima da Quantidade (1): a) Faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto o necessário para seu objetivo. b) Não seja mais informativo do que o necessário. Para exemplificar a máxima da quantidade, consideremos o seguinte contexto: o falante A quer saber onde João trabalha e, acreditando que o falante B tenha essa informação, ele faz a seguinte pergunta:

(1)
A: Onde o João trabalha?
B: Ele trabalha na agência de publicidade no centro de convenções.
B': João trabalha em uma agência de publicidade no centro de convenções. Ele é muito talentoso e trabalha com criação de campanhas para grandes marcas. A agência é conhecida por sua criatividade e possui uma equipe experiente.

No exemplo (1), considerando que os falantes A e B compartilhem o conhecimento de onde fica a agência de publicidade e o centro de convenções, a resposta dada por B respeitaria a máxima da quantidade, já que é passada exatamente a informação requerida por A. No entanto, a resposta em B' viola a submáxima da quantidade, na medida em que a informação dada por B' é mais

informativa do que a informação requerida por A, uma vez que B’ está fazendo uso da prolixidade. Ele pode estar fazendo isso porque quer expressar algum outro significado a respeito de João. Por exemplo, supondo que B’ saiba que A é um indivíduo arrogante e que menospreza certos tipos de trabalho, ao ser prolixo, a intenção de B’ é proteger João das críticas que A possa fazer em relação ao trabalho dele, por meio da exaltação às qualidades de João, além de deixar A ciente de que, embora o local de trabalho de João possa ser considerado simples, trata-se de um bom local.

Máxima da Qualidade (2): a) Não diga o que você acredita ser falso. b) Só diga aquilo para o qual você pode fornecer evidências. Para exemplificar a máxima da qualidade, retomamos o mesmo contexto: o falante A quer saber onde João trabalha e, acreditando que o falante B tenha essa informação, ele faz a seguinte pergunta:

(2)
A: Onde o João trabalha?
B'': Ele trabalha em algum lugar aqui na cidade.

A resposta de B’’ não é suficiente para responder a pergunta de A. Nesse caso, A pode inferir que B’’ não sabe a informação requerida ou não quer passá-la. Além disso, outra possibilidade é de que B’’ não quer violar a máxima da qualidade, ou seja, ele não quer se comprometer em dizer algo falso e, então, prefere proferir um conteúdo mais amplo, para o qual ele tem evidência, em vez de falar algo mais específico que pode não ser verdadeiro.

Máxima da Relação (3): seja relevante, refere-se à relevância da informação, isto é, solicita ao locutor que contribua com informações pertinentes à conversação. Para ilustrar a máxima da relação, Grice apresenta o exemplo clássico do posto de gasolina, reproduzido em (3):

(3)
A: Estou sem gasolina.
B: Tem um posto na esquina.

A máxima da relação, em conjunto com o princípio de cooperação, leva A à interpretar a resposta de B como relevante. Isso ocorre porque ambos sabem que, se B expressou essa resposta, é porque faz parte do conhecimento compartilhado entre os interlocutores que o posto de gasolina deve estar aberto e que ele vende gasolina. De acordo com Grice, a máxima da relação não é violada nesse caso.

No entanto, ao contrário do exemplo (3) em que não há violação da máxima da relação, o exemplo seguinte (4) apresenta uma reflexão sobre como essa máxima pode ser violada e explorada a partir do princípio da cooperação:

(4)
A: Você foi à aula?
B: Que horas são?

Nesse caso, B viola a máxima da relação ao responder algo que não está relacionado à pergunta de A. Essa violação ocorre quando B evita discutir se fez a limpeza na casa, o que pode ser considerado uma quebra da expectativa de relevância na interação. Ao perceber essa violação por parte de B, A tende a explorar a máxima da relação, buscando compreender o motivo por trás da resposta evasiva. A exploração das máximas conversacionais revela a consciência dos falantes sobre como as implicaturas estão presentes nas conversações cotidianas. Nesse contexto, a implicatura é uma inferência ou sugestão que vai além do significado literal das palavras. No caso mencionado, a implicatura é que B não deseja falar sobre a aula. Essa implicatura é gerada a partir da observação da violação da máxima da relação por parte de B e da interpretação de A, que considera a resposta evasiva como uma indicação de falta de interesse ou desconforto em compartilhar informações sobre a aula.

Máxima do Modo (4): evite obscuridade de expressão; evite ambiguidade, seja breve (evite prolixidade desnecessária), seja ordenado, seja claro". Diferentemente das três máximas apresentadas anteriormente, que se concentram no conteúdo do que é dito, Grice destaca que a máxima do modo/da maneira, refere-se a como algo deve ser dito. Nessa máxima, a ênfase está na forma e na clareza da expressão utilizada na comunicação. Para ilustrar esse princípio, Grice utiliza o princípio "seja claro". Analisando novamente o exemplo (1), em que o falante A pergunta "Onde João trabalha?" e B' responde de forma prolixa, há, nesse

caso, também a violação da máxima do modo. B’ extrapola na quantidade tanto do ponto de vista do conteúdo quanto da forma. O exemplo (5), abaixo, apresenta outro caso de violação da máxima do modo com a seguinte situação: A e B estão discutindo sobre um filme que assistiram recentemente.

(5)
A: O que você achou do filme?
B: Bem, eu não sou um especialista em cinema, mas acho que a iluminação poderia ter sido melhorada, o roteiro poderia ter sido mais coerente e a atuação dos atores não me convenceu totalmente. No entanto, a trilha sonora foi bastante envolvente e as cenas de ação foram emocionantes.

Neste diálogo, a pergunta de A é uma questão aberta que, embora não exija uma resposta de "sim" ou "não", poderia ser respondida de forma mais direta e sucinta, como "Gostei" ou "Não gostei". No entanto, B fornece uma resposta mais detalhada e analítica, oferecendo críticas específicas sobre vários aspectos do filme. Isso pode ser interpretado como uma violação da **Máxima de Quantidade** (da teoria das máximas conversacionais de Grice), já que B fornece mais informações do que o necessário para responder à pergunta inicial. Além disso, B pode estar, de forma implícita, evitando emitir uma opinião emocional ou subjetiva clara sobre o filme, desviando para uma análise técnica.

Essa abordagem pode levar A a inferir que B não gostou muito do filme, embora não o expresse diretamente. A detalhada crítica técnica de B pode ser interpretada como uma forma de suavizar ou justificar uma opinião negativa, sem precisar declará-la explicitamente. Além disso, o uso de frases como "não sou um especialista em cinema" pode ser uma estratégia para mitigar a possível face

Com as máximas conversacionais Grice especificou algumas regras que comandam inconscientemente nossas trocas de informações e, seguindo naturalmente essas regras, a cooperação ocorre o tempo todo em nossas conversas. Porém, qualquer uma dessas máximas pode sofrer violação em um ato comunicativo quando, durante o processo da conversação, por diversas razões, elas nem sempre são obedecidas. Segundo Grice:

- uma máxima pode ser violada de forma não proposital. Quando isso ocorre, pode gerar mal-entendidos;
- podemos rejeitar uma máxima para indicar que estamos impedidos de cumpri-la, quando não queremos ou não podemos cooperar com o interlocutor;
- quando há um conflito de máximas, podemos desrespeitar uma para preservar outra;
- abandonar uma máxima propositalmente.

Quando o locutor parece não seguir as máximas conversacionais, mas ainda assim espera que o interlocutor infira o sentido implícito, dizemos que ele está cometendo uma Violação das Máximas Conversacionais. Ao violar uma máxima, o locutor presume que o interlocutor compreende que suas palavras não devem ser consideradas literalmente e que ele é capaz de inferir a intenção implícita (Leão, 2013). Em outras palavras, a violação de uma máxima é aparente, pois quando isso ocorre, o locutor pode ter a intenção de proferir o enunciado sabendo que seu interlocutor pode inferir a implicatura que está relacionada aos propósitos expressos na conversação.

2.2.4 Implicaturas Conversacionais e Convencionais

Nas interações, a comunicação extrapola o que é dito explicitamente, isso porque por trás do que expressamos há informações implícitas que precisam ser depreendidas pelos interlocutores.

O ponto central da proposta de Grice era encontrar uma maneira de descrever e explicar os efeitos de sentido que vão além do que é dito. Grice (1975) propõe, inicialmente, um exemplo que se tornou clássico. (A) e (B) estão conversando sobre (C). (A) pergunta a (B) sobre a situação de (C) no seu emprego. (B) responde: “Oh! muito bem, eu acho; ele gosta de seus colegas e ainda não foi preso”. Um diálogo desse tipo, observa Grice, possibilita perceber, claramente, que há duas formas de significação distintas. A resposta de (B) diz que (C) está bem e ainda não foi preso e implica ou sugere que isso pudesse ter acontecido, tendo em vista que (C) é o tipo de pessoa que pode ceder às pressões do seu trabalho e fazer algo que o leve à prisão. A partir desse contexto, Grice procurou demonstrar que em

uma conversação pode existir diferença entre o que se diz e o que se pensa levando em conta o enunciado e a relação existente entre esse enunciado e os elementos situacionais e não verbais introduzindo, então, a noção de **implicatura**.

A partir da violação de uma ou mais máximas do **Princípio Cooperativo**, surgem as implicaturas, que desempenham um papel fundamental nos estudos linguísticos, especialmente na pragmática. Grice distingue as implicaturas em dois tipos, sendo elas o resultado direto da quebra das expectativas geradas pelas máximas de quantidade, qualidade, relação e maneira durante a comunicação. Essas violaçãoes geram interpretações implícitas que vão além do que é dito explicitamente, enriquecendo a análise das interações linguísticas: **Implicatura convencional**, aquelas em que a inferência resulta do significado convencional das palavras e **Implicatura conversacional** (não convencional) aquela que não depende do significado linguístico isoladamente, mas sim do contexto da interação.

As implicaturas convencionais são inferíveis por meio de palavras ou de sequências de palavras. O termo convencional refere, especificamente, àquilo que tem realização linguística, os enunciados são realizados por um item linguístico específico como, por exemplo, a conjunção adversativa *"*mas*"*, que indica em uma sentença uma oposição em relação a outra. Como pode ser observado no exemplo abaixo:

(3.1) Marcelo é trabalhador e feliz.
(3.2) Marcelo é trabalhador, **mas** feliz.

Quando comparamos as duas sentenças acima observamos que (3.2) diz mais do que (3.1). Isso ocorre porque o item linguístico *"*mas*"* dispara a implicatura convencional de adversidade. Em (3.2) compreendemos que o fato de ser trabalhador é motivo de infelicidade, o que não acontece na sentença (3.1) com a conjunção "*e*". No nível do dito, temos duas informações sendo veiculadas em (3.1), que Marcelo é trabalhador e que é feliz. No entanto, há uma informação adicional que não faz parte desse conteúdo, porém está implicada convencionalmente pela conjunção adversativa, a ideia de que pessoas trabalhadoras em geral não são felizes, e Marcelo é uma exceção.

Os exemplos dados demonstram que a implicatura convencional decorre da própria força significativa das palavras, e, portanto, é intuída pelos interlocutores sem maiores dificuldades

No processo das implicaturas conversacionais, ao qual Grice dedicou sua atenção, o Princípio da Cooperação é inicialmente ativado. Em seguida, ocorre a violação de uma ou mais máximas conversacionais, o que leva o interlocutor a fazer inferências com base nessa violação. O resultado dessas inferências é a implicatura, e, por fim, o efeito gerado pela implicatura é o que causa o impacto no sentido da comunicação:

> Quando o locutor parece não seguir as máximas conversacionais, mas ainda assim espera que o interlocutor infira o sentido implícito, dizemos que ele está cometendo uma Violação das Máximas Conversacionais. Ao violar uma máxima, o locutor presume que o interlocutor compreende que suas palavras não devem ser consideradas literalmente e que ele é capaz de inferir a intenção implícita (Leão, 2013, p. 71).

Em nossas interações, quando comunicamos mais do que dizemos explicitamente, há informações implícitas que precisam ser apreendidas por nossos interlocutores tendo em vista que no enunciado não apresenta toda a informação necessária à sua compreensão, ou seja, há sempre elementos implícitos que necessitam ser recuperados pelo interlocutor por ocasião da atividade de produção do sentido. Para ilustrar o processo, consideremos o seguinte exemplo:

(3.3)
A: Você acha que entender o ser humano é uma coisa simples?
B: Tanto quanto a teoria da relatividade.

Nesse exemplo, ocorre a implicatura conversacional, à medida que A deduz que, tendo em vista a sua pergunta e a violação das máximas de relevância, quantidade e modo na resposta de B, ele B deseja implicar que o ser humano é muito complexo e coexistem um conjunto de hipóteses que generaliza diversas condições e circunstâncias que envolvem seu modo de *ser*, agir, pensar e sentir, e isso não faz parte do significado literal do seu enunciado. Diante da pergunta de A, B poderia ter respondido simplesmente “sim” ou “não” (máxima da relação). Além disso, B viola a máxima de quantidade ao fornecer mais informação do que lhe foi

solicitada e também a máxima de modo deixando que o interlocutor faça as inferências para descobrir o significado que está implícito no enunciado. Mesmo com a ocorrência da violação das máximas de relevância, quantidade e modo pelo falante B, o PC continua na comunicação entre A e B pelo fato de A pensar que B está sendo cooperativo. As inferências levam A à seguinte implicatura: “B acha que o ser humano não é uma coisa simples, que o ser humano é um ser complexo”. Os conhecimento prévios dos interlocutores de que a teoria da relatividade é algo muito complexo e que ainda muito se discute sobre ela, possibilita a implicatura conversacional. Para Grice (1982), uma implicatura tem sua origem na violação de uma das máximas conversacionais em que um interlocutor sempre espera que o outro seja cooperativo e esteja observando as máximas. Porém, segundo o autor, a implicatura conversacional pode ser cancelada a qualquer momento e para que a implicatura em que “B acha que o ser humano não é uma coisa simples, que o ser humano é um ser complexo” fosse cancelada, bastaria que B concluísse seu enunciado de modo que resultasse em algo como “..., difícil de ser explicado”.

Não se pode negar que Grice provocou um dos maiores impactos teóricos na história das pesquisas sobre a polidez, principalmente no que diz respeito às implicaturas conversacionais. Na sequência do capítulo veremos a influência dos postulados de Grice.

2.2.5 Lakoff e as regras de Polidez

Embora o PC griceano reconheça a presença de máximas adicionais de natureza estética, social e moral, bem como sua capacidade de desencadear implicaturas conversacionais, Robin Lakoff (1973) foi a primeira a sugerir uma reformulação das máximas de Grice. Sua proposta apresenta um conjunto de regras de polidez, tomando como referência o PC de Grice, a fim de explicar o fato de que as pessoas não se comunicam apenas para fornecer informações claras, mas também para manter relacionamentos sociais como consequência de um enunciado para a relação entre os interlocutores (Eelen, 2001).

Para dar conta dessas duas funções, Lakoff (1973) prevê duas regras de Competência Pragmática: “Seja claro”, que lembra o Princípio Cooperativo de Grice; e “Seja polido” como sua extensão do PC de Grice, respondendo pela função social. No caso dessas regras entrarem em conflito, porque ser claro nem sempre é

considerado polido ao mesmo tempo, a polidez teria um lugar privilegiado na comunicação ou seja “(...) quando a clareza entra em conflito com a polidez, na maioria dos casos [...] a polidez se sobrepõe: considera-se mais importante em uma conversa evitar ofensas do que obter clareza” (Lakoff, 1973). A segunda regra “Seja polido” é diferenciada em três sub-regras de polidez: 1. Não imponha; 2. Dê opções; e 3. Faça o interlocutor se sentir bem, seja amigável (camaradagem). A primeira regra, de acordo com Lakoff (1973), diz respeito à “distância e formalidade”, a segunda regra diz respeito à “hesitação” e a terceira à “igualdade”. Vejamos como cada uma se apresenta:

A primeira regra (Não imponha) é usada como estratégia para transmitir polidez formal em incidentes de distância e impessoalidade. Essa regra é tipicamente usada em expressões formais, para construções educadas antes do ato de imposição como, por exemplo em, *desculpe a intromissão, mas você poderia fechar a janela?* A realização da regra 1 resultaria, de acordo com Lakoff (1973), em “garantir que as distinções de status sejam respeitadas, que nenhuma informalidade se desenvolva, que o relacionamento permaneça puramente formal”.

A segunda regra (Dê opções) é aplicada para dar opções ao interlocutor e é usada quando é necessária uma 'polidez informal' (realizada em enunciados como *Importa-se de fechar a janela?* Lakoff afirma que, ao realizar a regra 2, “o falante sabe o que quer, sabe que tem o direito de esperar isso do destinatário e o destinatário sabe disso”. A regra 2 também é usada como um sinal de verdadeira polidez, ou seja, “o falante sabe o que quer, mas sinceramente não deseja forçar o destinatário a tomar uma decisão”.

A terceira regra explica situações em que o status do falante e do interlocutor são razoavelmente iguais e é usada em situações de 'polidez íntima' (por exemplo, em enunciados como Feche a janela.). A regra 3 diz respeito à “regra da igualdade” que expressa que, embora o falante seja superior ou igual em status ao interlocutor, o falante implica que ele e o interlocutor são iguais com o objetivo de que o destinatário se senta bem (Lakoff, 1973).

Não podemos ignorar a influência da cultura na aplicação das regras de polidez. É importante reconhecer que diferentes culturas podem adotar as três regras de maneiras distintas e com preferências diversas. Isso significa que as culturas podem seguir uma estratégia de distância (regra 1), respeito (regra 2) ou camaradagem (regra 3), dependendo de qual dessas regras é priorizada em relação

às outras (Eelen, 2001). Considerando o contexto e a situação em que o falante se encontra, é necessário um esforço cognitivo para determinar a estratégia adequada com base na qual um enunciado apropriado possa ser produzido. Isso implica que os falantes devem levar em conta as normas culturais e as expectativas sociais para escolher as estratégias de polidez mais adequadas em cada contexto. Por exemplo, em algumas culturas, a ênfase na manutenção da distância social pode levar a uma maior formalidade e reserva nas interações, enquanto em outras culturas, a valorização da camaradagem pode resultar em uma abordagem mais casual e amigável. Além disso, em certas culturas, a deferência e o respeito pela hierarquia social podem desempenhar um papel crucial nas interações, influenciando a escolha das estratégias de polidez.

2.2.6 Leech e o Princípio de Polidez

Semelhante a Lakoff, a abordagem formulada por Geoffrey Leech (1983) também está na proposta de um Princípio de Polidez, influenciado pelo Princípio Cooperativo de Grice. No entanto, a abordagem de Leech não visa apenas o desenvolvimento da competência pragmática na forma de regras especificamente formuladas, mas procura explicar e estabelecer princípios de “retórica interpessoal”.

Leech (1983) propôs as seis máximas do Princípio da Polidez (PP) como forma de complementar o PC e para explicar como a polidez opera nas trocas de conversação. Como uma diferenciação mais detalhada do princípio da polidez, Leech estabeleceu seis submáximas, a saber:

- **Máxima do Tato**: minimizar o custo para o outros e maximizar seu benefício;
- **Máxima da Generosidade**: minimizar o benefício próprio e maximizar o custo próprio;
- **Máxima da Aprovação**: minimizar desaprovação do outro e maximizar o elogio;
- **Máxima da Modéstia**: minimizar o auto-elogio e maximizar a auto-crítica;
- **Máxima da Concordância**: minimizar desacordo e maximizar o acordo;
- **Máxima da Simpatia**: minimizar a antipatia e maximizar a simpatia.

Essas máximas geralmente incluem o princípio de “minimizar a expressão de crenças que são desfavoráveis ao ouvinte e ao mesmo tempo maximizar a expressão de crenças que são favoráveis ao ouvinte” (Fraser, 1990) e, em consequência, o princípio de polidez de Leech não leva em conta apenas o falante, mas valoriza ainda mais o ouvinte.

Eelen (2001) afirma que a concepção de polidez linguística de Leech pode ser definida como “evitação de conflitos, que é atestada pela especificação das máximas, bem como por sua afirmação de que a polidez é voltada para o estabelecimento de cortesia”. Embora a estrutura de Leech não forneça soluções concretas nem para o tipo nem para o grau de polidez exigido (pelo falante) em uma situação específica, ela deve ser reconhecida por fornecer critérios com base nos quais um determinado enunciado pode ser avaliado.

Ao analisar o princípio de polidez de Leech, é importante reconhecer que existem críticas e elogios sobre a essa abordagem. Uma das questões que surgem diz respeito à metodologia empregada, pois há a possibilidade de introdução de novas máximas para regular o uso da linguagem, o que poderia levar a um número infinito e arbitrário de máximas (Brown; Levinson, 1978/1987; Turner, 1996; Locher, 2004; Eelen, 2001). Outro ponto levantado por O'Driscoll (1996) é que embora as máximas de Leech não contribuam para a universalidade da polidez, podem ser usadas para explicar muitas realizações específicas da cultura e, conforme Thomas (1995), também podem ser empregadas para explicar a variabilidade transcultural do uso de estratégias de polidez na comunicação. As contribuições de Leech foram valiosas para os estudos da polidez, especialmente para a pragmática, por ser considerado um trabalho pioneiro da discussão da polidez linguística.

2.2.7 O modelo de polidez de Brown e Levinson

Brown e Levinson (1978/1987) desenvolveram sua teoria em uma tentativa de identificar o princípio social universal e seus efeitos relacionados aos aspectos gramaticais no qual o funcionamento não se compreende com a consideração exclusiva de informações internas ao sistema linguístico. Estudos realizados em diferentes línguas[13], observando as semelhanças das estratégias linguísticas

[13] A partir das semelhanças das estratégias linguísticas empregadas por falantes de três línguas diferentes – o inglês, o tâmil (língua falada no sul da Índia) e o tzetal (língua maia falada na

empregadas pelos falantes, Brown e Levinson (1978/1987) elaboraram sua teoria de polidez na qual eles supõem a universalidade da polidez como um fator regulador das trocas conversacionais.

A pretensão dos autores era criar um modelo de análise da polidez de aplicação universal, ou seja, a todas as línguas e culturas, já que defendiam a existência de universais linguísticos de polidez. A pretendida universalidade foi um dos pontos mais atacados pelas críticas e discussões que a Teoria recebeu ao longo dos anos.

O interesse da Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1978/1987), está, de modo geral, em explicar com o auxílio da noção de "trabalho de face" (facework) aspectos gramaticais cujo funcionamento não se compreende com a consideração exclusiva de informações internas ao sistema linguístico, tais como os atos de fala indiretos, formas de tratamento, ironia, uso dos pronomes pessoais e de determinados tempos verbais, modalizadores, etc. A intenção central do trabalho proposto pelos autores é assim definida:

- Identificar princípios de tipo universal, mas social que exercem pressão sobre as estruturas gramaticais ou que modelam a gramática;
- Demonstrar o papel da racionalidade e da suposição dos interlocutores de que eles agem racionalmente ao extrair inferências das palavras, do tom e dos gestos empregados numa interação;
- Identificar a construção das mensagens como sendo os próprios dados de uma análise do uso estratégico da linguagem e como sendo o local da interface entre linguagem e sociedade;
- Mostrar que as diversidades superficiais emergem de princípios universais subjacentes e são satisfatoriamente explicáveis por meio desses princípios. "Esperamos [...] conseguir caracterizar com alguma extensão o 'ethos' de uma cultura ou subcultura" (Brown; Levinson, 1978/1987, p. 59).

As suposições de Grice sobre PC e implicatura são consideradas como blocos de construção na teoria da polidez postulada por Brown e Levinson

---

comunidade de Tenejapa, no México) e observando tais estratégias em outras línguas (Brown; Levinson, 1978/1987)

(1978/1987). Semelhante a Grice, os autores veem a comunicação como uma "**atividade racional**" e assumem que a natureza da conversa é baseada em uma base racional e eficiente e que uma troca máxima de informações é alcançada por meio da comunicação. Entretanto, eles observaram que a maioria dos atos de fala produzidos nas conversações naturais não ocorre de forma tão eficiente como sugerem as máximas propostas por Grice (1975).

Fundamentando-se nos estudos de Goffman (1955, 1967), Brown e Levinson expandiram a noção de "face" fazendo a distinção entre dois tipos: face "positiva" e face "negativa" referindo-se ao "valor social positivo" e "a reivindicação básica de liberdade de ação e liberdade de imposição, respectivamente. A face interna, ou "negativa", é representada pelo nosso território íntimo, que não gostaríamos de ver invadido, e uma face externa, ou "positiva", que é o modo como desejamos ser vistos pelos outros. Pridham (2001, p. 52) complementa dizendo que a face negativa está associada ao desejo de ver nossas ações como não impedidas, e pode ser traduzida como "ninguém tem o direito de me dizer o que fazer" e "eu não gosto que me imponham nada". A face positiva, por outro lado, está associada ao desejo do indivíduo de ser apreciado como um ser social e diz "eu tenho o meu próprio sistema de crenças e valores e não quero que este seja desafiado" e "eu quero que minhas contribuições sejam valorizadas e apreciadas".

A teoria de Brown e Levinson foi baseada em uma Pessoa Modelo (Model Person - MP) que fala uma língua natural e que possui duas propriedades importantes: racionalidade e face. Essa MP seria capaz de articular alguns aspectos sistemáticos da língua e da comunicação como uma ação racional e com um propósito. Para os autores, 'racionalidade' é entendida como "[…] a disponibilidade para nossa MP de um modo precisamente definível de raciocínio a partir dos fins para os meios que os alcançarão. A 'face' significa que […] nossa MP possui duas necessidades particulares — de forma aproximada, a necessidade de não ser impedida ou limitada, e a necessidade de obter aprovação em alguns sentidos" (Brown; Levinson, 1978/1987, p. 58).

Posto isto, temos que Brown e Levinson (1978/1987) construíram uma teoria abrangente de polidez com base na teoria dos atos de fala e na pragmática griceana, incluindo a variedade de fenômenos linguísticos centrados na noção de metáforas, incluindo os critérios racionais, psicológicos e sociais e na noção de 'face' elaborada inicialmente por Goffman (1955, 1967).

A teoria proposta por Brown e Levinson (1978/1987) é uma das mais abrangentes teorias e amplamente testadas no campo da polidez. O modelo recebeu atenção acadêmica significativa devido à sua pretensão de ser universal (Dickey, 2016) e, ao mesmo tempo, tem sido criticada de vários ângulos (Culpeper, 2011a, 2011b). Uma dessas críticas vem do construtivismo social, que afirma que as convenções de polidez variam de uma cultura para outra e, portanto, o conceito precisa ser redefinido com base na cultura (Christie, 2007; Cook, 2011). O'Driscoll (2007) também argumenta que, embora os 3 fatores incluídos no modelo[14] forneçam uma estrutura teórica simples e concisa e possam ser universalmente aplicáveis, é provável que os efeitos de cada fator variem entre as culturas em termos de percepção social e expressões verbais.

Com respeito à polidez e sua relação com as interações comunicativas, os estudos desenvolvidos por Brown e Levinson evidenciam a utilização de diversas estratégias utilizadas pelos interlocutores no sentido de protegerem-se uns ao outros e a si mesmo, procurando preservar o território e a face. Conforme Cabral e Albert (2017, p. 276), “trata-se de um conjunto de regras e coerções que a língua coloca à disposição dos usuários, para as trocas verbais”, com vista à preservação das faces; são as estratégias de polidez que garantem, portanto, a harmonia nas interações verbais.

Com o objetivo de complementar o PC de Grice, o modelo de Brown e Levinson inclui os aspectos sociais da comunicação e amplia o modelo da imagem social elaborado por Goffman. De acordo com a concepção de Goffman, a face é uma representação social que se desenvolve durante as interações sociais, e um indivíduo pode apresentar diferentes faces dependendo do contexto específico de uma única interação. Além disso, a aceitação dos outros é fundamental para a manutenção da face, já que ela é construída socialmente e concedida ao indivíduo pela sociedade, podendo ser revogada se o comportamento do mesmo não corresponder às expectativas sociais (Goffman, 1967). Considerando sua importância, o conceito de face e suas caracterizações serão oportunamente abordado na próxima seção deste capítulo.

[14] Deve-se considerar que o grau de ameaça à face de um ato depende do contexto e de uma série de fatores de ordem psicossocial e interacional. Os principais fatores, segundo Brown e Levinson (1978/1987), seriam: a. Distância social entre os interlocutores (D). b. Diferença de poder entre os interlocutores (P). c. Imposições culturais e situacionais no que tange a serviços e produtos (R).

2.2.7.1 O conceito de *face*

Face é um conceito sociológico que desempenha um papel importante na sociologia e na sociolinguística. O conceito de face refere-se à autoimagem pública de um indivíduo, que está em constante progresso e desenvolvimento nas interações sociais. Cada indivíduo na sociedade tem uma face que pode querer preservar e proteger de atos ameaçadores, como humilhação ou perda de respeito. Geralmente também tentamos preservar a face das pessoas com quem interagimos.

O conceito de face como um termo sociológico existe desde a década de 1950 e foi estabelecido pelo sociólogo americano Erving Goffman que introduziu pela primeira vez 'face' na teoria social em seu artigo de 1955 *On Face-work: An Analysis of Ritual Elements of Social Interaction* e mais tarde expandiu o conceito em seu livro de 1967 *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*.

Goffman (1967) define *face* como *a imagem pública negociada e interiorizada pelo falante* que este quer ver socialmente aprovada, segundo as normas e valores estabelecidos pelos membros de uma comunidade nas interações sociais. Ele também sugere que os indivíduos estão emocionalmente ligados à face que construíram para situações sociais e se sentem bem quando sua face foi protegida ou mantida. Em contraste, uma perda de prestígio, seja por constrangimento, crítica ou desacordo, pode resultar em dor ou sofrimento emocional. O autor, identificou três níveis que influenciam as ações de um indivíduo para atender às suas necessidades faciais:

- A necessidade de um indivíduo de realizar seus próprios desejos é descrita como **orgulho**;
- A atitude emocional e física de um indivíduo nas interações sociais é descrita como **dignidade**;
- Os deveres de um indivíduo para com a sociedade são definidos como **honra.**

Kádár e Haugh (2013) afirmam que embora *a face* tenha sido estabelecido como um termo sociológico por Goffman, o próprio conceito é originário da China e ainda é um aspecto importante da cultura chinesa hoje. Na China, existem duas

palavras diferentes para o conceito de face, ***Mianzi*** e ***Lian*** (Mianzi é o termo mais antigo e comum). Embora as duas palavras tenham significados sobrepostos, existem algumas diferenças distintas entre elas. ***Mianzi*** refere-se ao status de um indivíduo, prestígio, posição social (esforço); ***Lian*** refere-se a um sentimento de vergonha em relação aos padrões sociais de moralidade e comportamento (caráter).

A proposta teórica elaborada por Goffman partiu da análise da imagem social, a qual ele considerava uma "imagem pública negociada"[15] por meio da interação face a face. De acordo com ele, o homem, como membro de uma sociedade, que necessariamente interage com outros, é levado a projetar uma imagem positiva de si sob forma de representação ou encenação que serve tanto para si mesmo como para os outros. Tal imagem, que precisa ser mantida e controlada durante as interações, visa delinear o padrão de tratamento que exige ou espera do outro, sob a forma de aceitação e valorização, uma vez que busca englobar a esta "imagem pública negociada" valores aprovados socialmente, reafirmando-os. De acordo com a teoria de Goffman, a vida social é baseada no corte entre o palco e os bastidores, onde o público dificilmente acessa os bastidores e vice-versa. Nesses cenários, o *self* (a consciência) é um elemento contingente que muda de acordo com a situação, o ambiente e o público-alvo também.

Goffman elaborou sua noção de face a partir da expressão inglesa *to lose face*, a qual corresponde a perder a reputação ou a honra. Se buscarmos uma correspondência desse termo no português brasileiro, poderíamos nos referir ao mesmo que "quebrar a cara" e também do entendimento de que a interação social é um lugar de risco em que os interlocutores adotam padrões de comportamentos, isto é, estratégias verbais e não-verbais que expressam sua visão da situação e, consequentemente, sua avaliação dos participantes e de si mesmo.

Para o autor, face é "o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si por meio daquilo que os outros presumem ser a linha, ou padrão de comportamento, assumido por ela durante um determinado contato. Ou seja, face

[15] Essa imagem pública negociada aproxima-se mais ao conceito de *mianzi* do que ao de *lian,* pelo fato de estar relacionado ao prestígio e à reputação resultantes das conquistas do indivíduo, é algo conseguido pelo esforço e mérito da pessoa, mas inclui elementos de ambos. Esse conceito tem um papel central na descrição das identidades e relações sociais dos participantes de um evento comunicativo porque estabelece padrões culturais para a comunicação. O conceito inclui elementos subjetivos como a "autoapresentação" do indivíduo quando na presença dos demais, assim como se refere ao prestígio e à reputação que resultam das conquistas individuais (Saville-Troike, 2003, p. 170-171).

é a imagem da pessoa delineada em termos de atributos sociais aprovados" (Goffman, 2011, p. 14). O autor conceituou a identidade por meio de metáforas de atores no teatro, argumentando que "atuamos" para projetar uma imagem desejável e que, na presença de um público, usamos uma série de "máscaras" que obedecem a certas regras e convenções sociais em qualquer situação (Goffman 1967, 2005). Essa performance, Goffman chamou de "Auto-Apresentação" (Self-Presentation), que é essencialmente um controle e encenação contínuos de como nós aparecemos, lançando a nós mesmos da melhor maneira possível. "Perder a face" é uma falha em manter a imagem/persona/ideal desejado pelo performer revelando seus aspectos normalmente ocultos como o esforço que é necessário para colocar uma fachada. Esta "imagem pública" que é constituída durante a interação, principalmente pelo olhar avaliativo de um em relação ao outro, necessita ser negociada e acarreta um efeito de estabilidade, pois tanto o locutor quanto o interlocutor buscam por meio do uso das estratégias de comportamento não "perder a face", o que evita ou minimiza, assim, os efeitos negativos que poderiam desequilibrar a interação. Goffman (1967) especificou dois tipos de *facework* (*trabalho de face*) para evitar os efeitos negativos nas interações: processo evasivo e processo corretivo. No primeiro tipo, a finalidade é evitar temas e situações embaraçosas ou minimizar os efeitos que causariam à face colocando-os de forma indireta. Já no segundo tipo, quando não foi possível impedir o acontecimento do ato danoso à face do outro, adota-se um comportamento ritual a fim de compensar o dano causado à imagem. Ressaltamos que cada cultura apresenta seu próprio repertório de estratégias para salvaguardar a face, uma vez que a "imagem pública" e seus respectivos valores variam de cultura para cultura.

Com a premissa que todo ser humano tem uma "imagem pública" a ser preservada e que, para isso, precisa respeitar a imagem do outro, Brown e Levinson formulam sua teoria de "face" com base nas noções de face e território de Goffman (1955, 1967) em que o autor define a **face** como "o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma pela linha que os outros pressupõem que ela seguiu durante um contato particular" e como "a imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados". Já o **território** diz respeito aos direitos que cada pessoa reivindica e à defesa desses mesmos direitos. Em Brown e Levinson (1978/1987), as noções de face e território são reinterpretadas como face negativa e face positiva, respectivamente. **A face negativa** descreve os direitos pessoais

básicos de um indivíduo, incluindo sua liberdade pessoal e liberdade de ação e representa a negligência de todos os fatores que representam uma ameaça aos direitos individuais. Um exemplo popular é a liberdade de expressão, que inclui a necessidade de não ser interrompido por outros enquanto fala. A **face positiva** é definida como o desejo individual de uma pessoa de que sua personalidade seja apreciada pelos outros. Além disso, isso inclui a maneira como uma pessoa deseja ser percebida por seu grupo social. Um exemplo de face positiva é a valorização das realizações individuais. De acordo com essa definição, um pintor, por exemplo, desejaria que outras pessoas apreciassem suas pinturas. Nesse modelo de Brown e Levinson, para proteger a própria face, e a do outro, é preciso cuidar de ambos os níveis, ou seja, da polidez negativa e da polidez positiva.

2.2.7.2 Atos ameaçadores da face

De acordo com Brown e Levinson (1978/1987), os atos de ameaça à face podem ameaçar tanto a face do falante quanto a face do ouvinte, e podem ameaçar tanto a face positiva quanto a face negativa. Tudo o que dizemos ou fazemos são atos que potencialmente ameaçam à face (*face-threatening acts -FTAs*) que podem ser tanto verbais quanto não verbais. Por meio desta observação, os autores dividem os atos de fala em quatro categorias de acordo com o tipo de face que ameaçam, levando em consideração o falante (*F*) e o ouvinte (*O*), em uma interação (Brown; Levinson, 1978/1987, p. 65-67):

- **Atos que ameaçam a Face Negativa do ouvinte:** atos que lhe restringem a liberdade de ação ou que violam seu território: a) *F* pressiona *O* a realizar ação futura: ordem, pedido, sugestão, aviso, advertência, desafio etc. (Todos os atos diretivos.); b) *F* coloca O em débito, pressionando a aceitar futura ação de *F*: oferecimento, promessa; c) *F* evidencia desejar ou admirar *O* ou alguma coisa que lhe pertence: cumprimento (*F* evidencia que gosta de *O*), expressões de inveja, admiração, ódio, cobiça etc;

- **Atos que ameaçam a Face Positiva do ouvinte:** atos que afetam a autoimagem projetada por *O:* a) *F* avalia negativamente algum aspecto da

face positiva de *O*: desaprovação, crítica, desprezo, insulto, acusação, discordância etc. b) *F* demonstra não se preocupar com a face positiva de *O*: deboche, menção a tópicos considerados inapropriados para o contexto, interrupção da fala de *O*, desatenção, menção a notícias ruins sobre *O* etc;

- **Atos ameaçadores da Face Positiva do falante:** atos que representam auto-humilhação, inferioridade ou limitações: desculpas, autocrítica, confissão, descontrole emocional, reconhecimento de culpa, contradizer-se, constranger-se, etc;

- **Atos ameaçadores da Face Negativa do falante:** atos suscetíveis de lesar o seu próprio território ou que lhe restringem a liberdade de ação: agradecimento (Falante (F) reconhece estar em débito com ouvinte (O)), aceitação de um oferecimento (F coloca-se em débito com O), relutância em prometer ou em oferecer algo (F evidencia não querer se comprometer com a realização de ação futura).

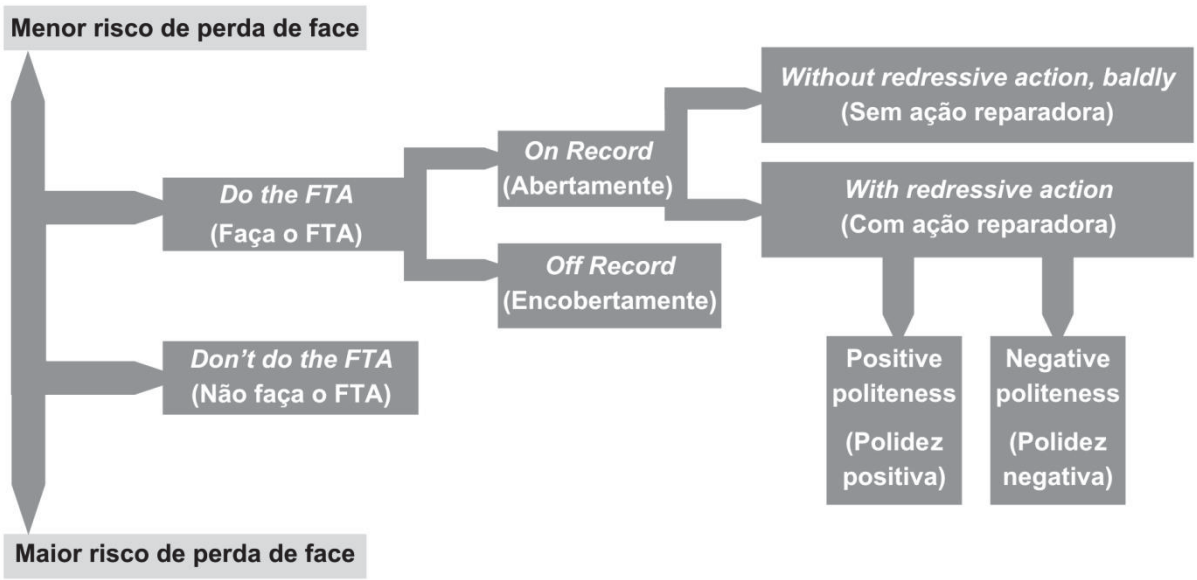
Conforme já mencionamos, mas é importante ressaltar, Brown e Levinson reconhecem o fato de que há sobreposição nessa classificação dos FTAs. Os atos de ameaça à face podem ameaçar tanto a face do falante quanto a face do ouvinte, e podem ameaçar tanto a face positiva quanto a face negativa . O modelo de polidez proposto pelos autores está pautado no conceito de imagem social observando os respectivos riscos que os interlocutores podem oferecer e sofrer durante as interações. A polidez é uma forma de manter o equilíbrio nas relações interpessoais por meio de estratégias linguísticas com a finalidade de preservar tais imagens. Para eles, o falante "[…] levará em consideração as ponderações relativas de (pelo menos) três desejos: (a) o desejo de comunicar o conteúdo do FTA x, (b) o desejo de ser eficiente ou urgente, e (c) o desejo de manter a face do *O* em qualquer grau". A menos que o fator (b) seja maior que (c), ou seja, caso o enunciado indique uma situação de urgência, o falante buscará minimizar as ameaças representadas pelo

seu FTA[16] (Brown; Levinson, 1978/1987, p. 68, tradução nossa). Isso não ocorrerá a não ser o fator (b) seja maior que (c), ou seja, caso o enunciado indique uma situação de urgência, o falante buscará minimizar as ameaças representadas pelo seu FTA.

Nas interações, as faces são constantemente alvo de ameaças e ao mesmo tempo são objetos de desejo de preservação da face (*face work*) e nesse contexto, surgem as estratégias linguísticas para minimizar os efeitos dos FTAs.

Brown e Levinson (1978/1987), em seu modelo de polidez, propõem um conjunto de hiperestratégias que se direcionam para cada tipo de ameaça à face que podem compensar o dano potencial a uma pessoa pelo uso de atos ameaçadores. Os atos podem ameaçar a imagem negativa, a positiva, ou ambas e, seguindo essa concepção, as estratégias de polidez também são negativas ou negativas dependendo do tipo de imagem a que se destinam. As hiperestratégias podem se realizar de três modos: *on record* (estratégia direta); *off record* (estratégia indireta); *bald on record* (estratégia direta, sem atenuação) conforme apresentado na Figura 1.

FIGURA 1 – CIRCUNSTÂNCIAS QUE DETERMINAM A ESCOLHA DA ESTRATÉGIA I

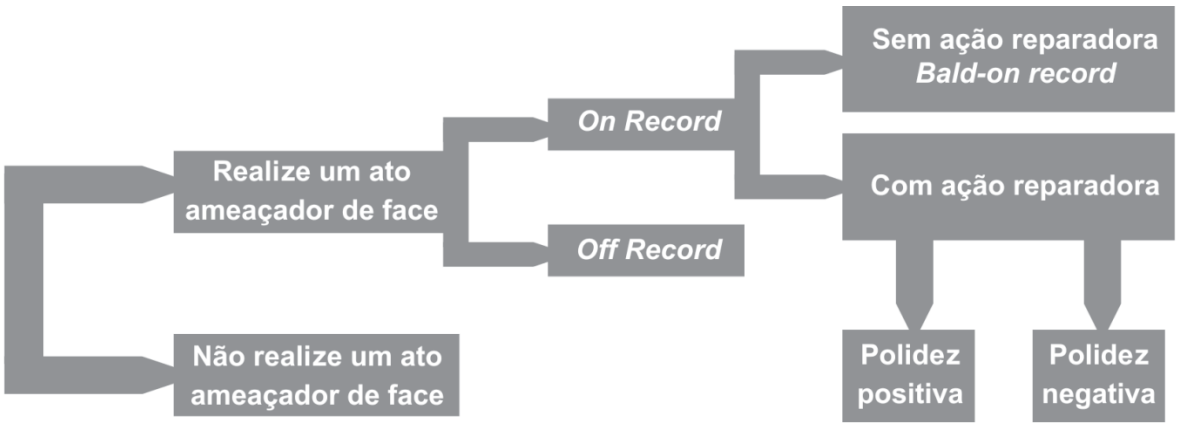


FONTE: Adaptado de Brown e Levinson (1987, p. 60-69).

[16] Texto original: […] will take into consideration the relative weightings of (at least) three wants: (a) the want to communicate the content of the FTA x, (b) the want to be efficient or urgent, and (c) the want to maintain H's face to any degree.

Na figura é possível notar que as estratégias de polidez dizem respeito a uma atividade tanto consciente quanto inconsciente, quando algumas escolhas "escapam" ao nível da consciência. De qualquer maneira, são dois os possíveis caminhos que o falante poderá trilhar ao interagir com o ouvinte: realizar ou não um ato ameaçador de face. Se o fizer, duas são as possíveis alternativas: 1) realizar um FTA *on record* ou 2) realizar um FTA *off record*. Ao optar por realizar um FTA *on record*, o falante ainda deverá optar por, ao realizá-lo, reparar ou não sua ação. Não havendo reparação, infere-se que a estratégia usada é *bald on record*; havendo reparação, esta poderá se dar através da polidez negativa ou positiva. A Figura 2 detalha estas informações.

FIGURA 2 – CIRCUNSTÂNCIAS QUE DETERMINAM A ESCOLHA DA ESTRATÉGIA II



FONTE: Adaptado de Brown e Levinson (1987, p. 60-69).

As **estratégias de polidez positiva** (*on record*) costumam ser vistas em grupos de amigos ou em situações em que as pessoas se conhecem muito bem ou são amigos íntimos. Essas estratégias giram em torno de três objetivos: ressaltar o conhecimento compartilhado, a cooperação entre o falante e o interlocutor e mostrar simpatia pelos desejos do outro. Visa minimizar a distância entre o falante e as outras pessoas, expressando e mostrando simpatia e grande interesse em minimizar o FTA para o ouvinte, ou seja, com uma estratégia de polidez positiva, o objetivo é fazer o ouvinte se sentir bem consigo mesmo ou com seus interesses e posses e respeitar a face positiva do destinatário. Brown e Levinson (1978/1987) propõem as seguinte estratégias de polidez positiva:

1. Perceba o outro. Mostre interesse pelos desejos e necessidades do outro;
2. Exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro;
3. Intensifique o interesse pelo outro;
4. Use marcadores de identidade de grupo;
5. Procure acordo;
6. Evite desacordo;
7. Pressuponha, declare pontos em comum;
8. Faça piadas;
9. Explicite e pressuponha os conhecimentos sobre os desejos do outro;
10. Ofereça, prometa;
11. Seja otimista;
12. Inclua o ouvinte na atividade;
13. Dê ou peça razões, explicações;
14. Simule ou explicite reciprocidade;
15. Dê presentes.

As **estratégias de polidez negativa** (*on record*) buscam uma ação reparadora no sentido de preservar a face. Nesse tipo de abordagem, o falante assume uma postura de imposição em relação ao ouvinte, o que pode levar ao constrangimento e embaraço para ele próprio. Para a polidez negativa, Brown e Levinson propõem as seguintes estratégias:

1. Seja convencionalmente indireto;
2. Questione, seja evasivo;
3. Seja pessimista;
4. Minimize a imposição;
5. Mostre respeito;
6. Peça desculpas;
7. Impessoalize o falante e o ouvinte. Evite os pronomes "eu" e "você";
8. Declare o FTA como uma regra geral;
9. Nominalize;
10. Mostre diretamente que está assumindo um débito (agradecimento) com o interlocutor.

As estratégias indiretas (*off record*) têm por objetivo reduzir ou minimizar a pressão sobre o falante. Conforme explicado por Brown e Levinson, essa estratégia usa linguagem indireta para remover a possibilidade de imposição do locutor. Nessa estratégia, se o falante deseja executar ou cometer um FTA, mas não quer nenhuma responsabilidade ao fazê-lo, ele pode usar a estratégia *off record* e deixar o julgamento e a interpretação para o ouvinte. As estratégias propostas por Brown e Levinson são:

1. Faça insinuações;
2. Dê pistas de associação;
3. Pressuponha;
4. Diminua a importância;
5. Exagere, aumente a importância;
6. Use tautologias;
7. Use contradições;
8. Seja irônico;
9. Use metáforas;
10. Faça perguntas retóricas;
11. Seja ambíguo;
12. Seja vago;
13. Generalize;
14. Desloque o ouvinte;
15. Seja incompleto, utilize elipse.

As estratégias *Bald on record* (a ausência de ação reparadora diante de um ato de ameaça a face) são usadas para abordar diretamente o ouvinte de maneira que o falante expresse suas necessidades. Essa estratégia será explorada em nossa pesquisa quanto tratarmos da Fraseologia Aeronáutica.

Com o objetivo de avaliar o FTA, Brown e Levinson (1978/1987) alegam a existência de fatores comuns a diferentes culturas que influenciam na escolha do tipo de estratégia a ser realizada inerentes à **relação de poder** (P) que existe entre o falante (F) e o ouvinte (O), o falante tende a ser mais polido quando precisa pedir algo; a **distância social** (D) entre os interlocutores, as pessoas tendem a ser mais educadas e menos diretas com pessoas estranhas, e menos gentis e mais diretas

com pessoas com quem possuem proximidade; e o **grau da imposição ou risco** (R), que é representado pelo peso social que tem o pedido que o falante faz.

Para realizar um determinado FTA (x), o falante faz uma avaliação geral da quantidade de trabalho de face requerido (W) e escolhe a estratégia de polidez que vai utilizar. Porém essas escolhas não são aleatórias, são independentes umas das outras e o valor é descrito culturalmente. Brown e Levinson afirmam que esses três fatores são todos relevantes e ao mesmo independente do tempo. Consequentemente, sua estrutura prevê que esses fatores interagem para determinar como as pessoas se envolvem no trabalho de face.

Para os autores, o falante faz uma avaliação da quantidade de trabalho de face necessário nos atos, levando em consideração as três variáveis representadas na fórmula detalhada no Quadro 2:

QUADRO 2 – FÓRMULA DA QUANTIDADE DE TRABALHO DE FACE REQUERIDA DE UM FTA

$Wx = D(S, H) + P(H, S) + Rx$	W = quantidade de trabalho de face *x* = FTA D = distância social S = falante H = ouvinte P = poder relativo R = grau de imposição

FONTE: Brown e Levinson (1987, p. 76, tradução nossa).

A **distância social** (D) é um fator significativo no contexto de polidez, trata do grau de intimidade ou familiaridade entre *F* e *O* uma vez que a relação existente entre os interlocutores influenciará na escolha linguística e na qualidade da interação. A distância será maior entre desconhecidos em um supermercado e menor entre amigos de infância, o que pode implicar o uso de estratégias de polidez negativa pelos primeiros (Com licença, o senhor poderia me informar onde está a seção de enlatados?), mas não pelos segundos (Onde ficam os enlatados? / Cadê os enlatados?). Esse comportamento social contribui para a tendência de o falante ser mais polido com quem tem menos familiaridade.

Sobre o **poder relativo** (P) Brown e Levinson (1978/1987) a definem nestes termos:

> P [poder] é uma dimensão social assimétrica de poder relativo, aproximadamente no sentido de Weber. Isto é, P(O,F) [o poder do ouvinte e do falante] é o grau com que O [ouvinte] pode impor seus próprios planos e sua própria autoavaliação (face) à custa dos planos e da autoavaliação de F [falante][17] (Brown; Levinson, 1978/1987, p. 77, tradução nossa).

O poder dos interlocutores é medido pelo grau com que cada um pode impor seus próprios propósitos e sua própria autoavaliação (face) frente aos propósitos e autoavaliação do outro. Podemos avaliar a origem do poder pela quantidade de capital econômico (dinheiro e bens materiais) ou representação social (corpo correto, língua, roupa, mobília, cultura, inteligência, etc.). A noção de poder é considerada importante porque essa variável tem impacto na escolha das estratégias linguísticas referentes à polidez positiva (mitigação da agressão à autoimagem) e à polidez negativa (mitigação da invasão ao território ou de sua exposição. (Brown; Levinson, 1978/1987). Dessa forma, podemos inferir que este poder é dedicado a quem tem o domínio da fala naquele momento e que, consequentemente, quando seu interlocutor falar sobre algo, haverá uma tendência de o falante querer demonstrar o melhor de si durante a interação por estar em uma posição de destaque.

O **grau de imposição** (R) trata do grau de obrigatoriedade ou de constrangimento que o ouvinte terá em realizar o ato solicitado. Leva-se em conta o grau de interferência de tal ato nos desejos de auto-determinação ou de aprovação do interlocutor (seus desejos de face negativa e positiva). A avaliação, por parte do falante, do grau de imposição de um FTA dependerá dos aspectos particulares de cada cultura que apresenta diferentes graus de diretividade e imposição sobre o interlocutor.

Brown e Levinson (1978/1987) constroem sua teoria com base em uma proposta de interação linguística idealizada e produzida entre falantes colaborativos baseado na noção de cooperação racional entre interlocutores. Embora o *status* desse panorama teórico seja considerado universal, alguns pesquisadores

[17] Texto original: P [power] is an asymmetrical social dimension of relative power, roughly in Weber's sense That is, P(H,S) [the power of listener and speaker] is the degree to which H [listener] can impose his own plans and his own self-evaluation (face) at the expense of the plans and self-evaluation of S [speaker].

provenientes do paradigma chamado “pós-moderno” (Eelen, 2001; Haugh, 2013; Haugh; Obana, 2011), criticaram esse modelo e apresentaram uma alternativa para a revisão de pesquisas em polidez com fundamento na noção de competência pragmática, conforme proposta por Lakoff (1973) e principalmente com base nos estudos de Grice (1975). Devido à importância da teoria da polidez de Brown e Levinson, na próxima seção apresentaremos diferentes críticas que foram formuladas em estudos posteriores.

2.2.7.3 Críticas e avanços a partir do modelo de Brown e Levinson

Não se pode negar a relevância e a distinção da Teoria da Polidez de Brown e Levinson e embora consideremos todo seu detalhamento descritivo, inúmeras e variadas críticas lhe foram apontadas. O modelo de Brown e Levinson (1978/1987) é o trabalho mais representativo da abordagem de “face” (Watts; Ide; Ehlich, 1992) e, por isso, diferentes teorias e especulações têm sido propostas para enfrentar a tarefa de teorizar a polidez em diferentes áreas como a linguística, a pragmática e a sociolinguística. A seguir, apontamos algumas das diferentes perspectivas que são propostas para o modelo de polidez e as mais proeminentes abordagens a partir de distintos fundamentos teóricos[18].

Uma crítica ao modelo reside em sua natureza estática, que se baseia em um sistema de regras e estratégias linguísticas pré-determinadas. Argumenta-se que essa abordagem não considera os contextos específicos de polidez, não permitindo uma análise dinâmica das avaliações e percepções dos participantes. A única parte flexível e dinâmica é a escolha da estratégia e a avaliação dos participantes. Essa visão estática é vista como limitadora da produtividade e da criatividade social, que são inerentes à natureza humana. Essa posição estática também se aplica aos fatores sociais, como distância e poder, que são considerados entidades imutáveis, o que limita a negociação conversacional e interativa.

O viés centrado no Ocidente é outra crítica apresentada especialmente na cultura anglo-saxônica, que resulta em uma visão universal da polidez, ignorando as nuances culturais presentes em outras partes do mundo. Embora Brown e Levinson tenham mencionado exemplos de línguas não indo-europeias em seus estudos, a

[18] Os fundamentos para as críticas à Teoria da Polidez de Brown e Levinson citados nessa seção foram adaptados do trabalho de Al-Hindawi e Alkhazaali (2016).

base teórica e empírica predominante ainda é centrada em padrões culturais ocidentais, o que pode levar a uma compreensão limitada e etnocêntrica da polidez. Wierbizcka (1985) aponta as diferenças entre o polonês e o inglês, defendendo que os atos de fala, as regras e valores estão enraizados em cada cultura. A autora argumenta que qualquer argumento de universalidade na realização polida de atos de fala pode ser uma manifestação de etnocentrismo, ou no caso, de anglo-centrismo.

Brown e Levinson (1978/1987) reconhecem que os princípios que regem as interações são amplamente baseados em padrões culturais, e a aplicação desses princípios varia sistematicamente entre as culturas, subculturas (um grupo dentro de uma cultura maior), categorias e grupos. Seu modelo se concentra no individualismo e na filosofia racional ocidental, tratando os atores conversacionais como "indivíduos" em busca de seus próprios direitos "individualistas". Essa visão universalista do modelo contrasta com as diferenças interlinguísticas e culturais, especialmente em comunidades orientais, que são caracterizadas por uma cultura e filosofia "coletivistas". Aspectos da comunicação, como as sequências de saudação em japonês, são exclusivos de culturas específicas.

Spencer-Oatey (2005) questiona a limitação do conceito de "face" que se concentra nas necessidades individuais e destaca a importância das relações de grupo e suas atribuições. Ela propõe o termo *rapport management* (gestão das relações sociais) para enfatizar a relação entre o grupo e o indivíduo nos atos de polidez, ressaltando a importância da sociabilidade, dos direitos e da manipulação da identidade. A autora defende que a cortesia é uma prática universal, fundamentada na manutenção da harmonia nas interações sociais em todas as sociedades. No entanto, ele reconhece que as estratégias corteses podem diferir culturalmente dependendo das normas e contextos sociais específicos de cada sociedade.

O modelo focou nas preconcepções de polidez do falante, independentemente das preconcepções do ouvinte. Isso significa que a abordagem de salvar a face é um viés em relação ao falante e ignora as avaliações do ouvinte (Burke; Kraut, 2008). Não há referência à diferença entre polidez linguística e não linguística. Além disso, não há referência à distinção entre polidez e outras noções e conceitos relacionados como tato, civilidade, deferência e outros termos que requerem atenção concentrada (Fraser, 1990).

Na abordagem com a perspectiva de preservar a face, existe uma falta de distinção adequada entre as estratégias pragmáticas ou comunicativas e suas realizações linguísticas, ou seja, os meios linguísticos utilizados para expressar essas estratégias. Por exemplo, não há uma explicação clara de por que certas marcações linguísticas estão relacionadas a determinadas estratégias de polidez negativa. Além disso, há dificuldade em interpretar a sobreposição entre algumas estratégias e suas manifestações linguísticas.

Um dos problemas levantados é a questão de se ameaças negativas à face podem ser corrigidas por estratégias de polidez negativa e se a polidez positiva será sempre e exclusivamente dirigida a enfrentar ameaças (Watts; Ide; Ehlich, 1992). Essas questões ressaltam as limitações e incertezas na relação entre as estratégias de polidez e suas manifestações linguísticas. Nesse contexto, o erro das 'abordagens pragmáticas' reside no fato de que não estão conscientes de suas suposições e, portanto, tornam-se cegas às consequências dessas suposições. Isso significa que essas abordagens podem não levar em consideração as implicações e complexidades da relação entre as estratégias de preservação da face e suas expressões linguísticas. Essas questões e críticas apontam para a necessidade de uma análise mais aprofundada e sensível à complexidade da interação entre estratégias de polidez e sua realização linguística, a fim de melhor compreender como a preservação da face é expressa e negociada nas interações sociais.

Kitamura (2000) levanta um ponto importante ao criticar a abordagem do conceito de preservar a face, destacando que essa abordagem tende a se limitar ao estudo de enunciados ou turnos isolados, deixando de lado a análise de grandes textos e trocas de conversação. Essa limitação impede uma consideração adequada para o estudo da língua e aspectos interativos, como os *back-channels*, que se estendem por discursos mais longos. Essa falta de abordagem dos textos mais extensos também leva à ausência de pesquisas em teorias tradicionais de polidez em conversas casuais, que geralmente não são dominadas por regras pré-determinadas ou ritualizadas (Kitamura, 2000). Isso revela uma lacuna na compreensão da polidez em contextos mais naturais e informais de interação.

Estudar a polidez em textos longos pode ser útil para compreender a coerência pragmática global ou macro, que está relacionada ao uso apropriado da linguagem em textos maiores e trocas de conversação mais extensas. Essa perspectiva mais abrangente permitiria analisar como os elementos de polidez são

construídos e mantidos ao longo de uma conversa mais longa, possibilitando conhecer a dinâmica da polidez em contextos mais amplos de comunicação (Al-Hindawi; Alkhazaali, 2016).

Existe uma correlação injustificável entre polidez e indiretividade, que muitas vezes é baseada em um viés centrado no Ocidente. Em comunidades inglesas, a indiretividade é frequentemente associada à polidez, especialmente em estratégias de polidez negativa, levando à crença de que atos de fala indiretos são sempre educados (Leech, 1983). No entanto, estudos como o de Félix-Brasdefer (2006) revelam que falantes de espanhol, assim como alemão e polonês, adotam a franqueza não como um comportamento indelicado, mas como uma forma de alcançar afiliação, solidariedade e proximidade com outros interlocutores.

O mesmo é observado em estudos de Ogiermann (2009), destacando a diversidade cultural e a forma como diferentes línguas abordam a polidez e a indiretividade. É importante ressaltar que essa associação não é universal para todas as culturas, e mesmo no inglês, essa correlação não se aplica em todos os contextos de situações. Essas descobertas demonstram a importância de evitar generalizações culturais na análise da conexão entre polidez e indiretividade, reconhecendo que diferentes culturas podem ter abordagens distintas no que diz respeito à expressão da polidez e ao uso de formas indiretas de comunicação. Portanto, é essencial considerar a diversidade cultural e linguística ao estudar as nuances da polidez e das estratégias comunicativas em diferentes contextos sociais e linguísticos.

Uma deficiência crucial apontada na abordagem de Brown e Levinson é que ela invoca a existência de algumas expressões linguísticas como 'por favor' que são considerados inerentemente educados ou alguns atos de fala, como ordens, que são inerentemente ameaçadores. Esta ideia é desafiada pelo fato de que mesmo esse 'por favor' pode ser usado de forma indelicada quando pronunciado com uma entonação irônica. Além disso, os pais podem ordenar seus filhos sem ameaçar sua 'face' em qualquer interpretação dessa noção (Watts; Ide; Ehlich, 1992).

Um problema real no modelo é ‘‘[...] a falta em articular uma concepção adequada de contexto apesar da importância chave desse contexto nos julgamentos de polidez” (Culpeper, 2011b, p. 404). Spencer-Oatey (2005) enfatiza que não existe uma única abordagem universalmente correta para a polidez. Em vez disso, a polidez é influenciada por uma série de fatores contextuais, como a social

entre os interlocutores, o grau de poder ou status envolvido na interação e as normas culturais predominantes. Considera-se que a (Im)polidez é limitada pelo contexto e não pode ser totalmente compreendida ou interpretada a menos que haja uma referência ao contexto mais amplo e limitado em que ocorre a elocução (Spencer-Oatey, 2005).

Apesar das críticas e discussões ao modelo da Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1978/1987), consideramos que essa relação teoria é amplamente ensinada, referenciada e aplicada em pesquisas e estudos sobre a pragmática e a comunicação intercultural e fornece os meios para analisarmos as estratégias linguísticas e discursivas utilizadas na construção dos diálogos entre controladores de tráfego aéreos e a tripulação de aeronaves.

2.2.7.4 Revisões e ampliações do modelo de Brown e Levinson

Entre as muitas, optamos por abordagens que, de fato, propõem um reexame do fenômeno da polidez e da impolidez, bem como de fenômenos aproximados (face positiva, face negativa, *Face-Threatening Acts*), contribuindo efetivamente para o avanço do campo. Por isso, trataremos das abordagens de Spencer-Oatey (2005), Terkourafi (2002, 2008) e Kádár e Haugh (2013).

2.2.7.4.1 Helen Spencer-Oatey

Spencer-Oatey e Franklin (2009), enfocam a influência das diferenças culturais e linguísticas na comunicação interpessoal e intercultural. De acordo com suas pesquisas, as diferenças culturais e linguísticas desempenham um papel crucial na comunicação e podem levar a desafios e mal-entendidos. Cada cultura tem suas próprias normas e valores que afetam a comunicação. Essas normas podem incluir o uso de linguagem direta ou indireta, a expressão de emoções, a noção de respeito e hierarquia, entre outros aspectos. O desconhecimento ou a interpretação equivocada dessas normas culturais pode levar a mal-entendidos e conflitos interpessoais. Spencer-Oatey enfatiza a importância da comunicação indireta em muitas culturas, onde a intenção subjacente e a leitura das entrelinhas são valorizadas. Essa comunicação indireta pode ser expressa por meio de pistas

contextuais, linguagem não verbal, metáforas e outros recursos. A interpretação incorreta dessas pistas pode levar a mal-entendidos.

Em relação aos estilos de polidez, algumas culturas enfatizam a polidez positiva, como, por exemplo, culturas latino-americanas, como as do Brasil, México, Colômbia e Argentina, enfatizam a expressão calorosa de afeto e apreço, elogios diretos e expressões de gratidão também são valorizados nessas culturas; enquanto outras priorizam a polidez negativa como, por exemplo, países como Japão, China, Coreia do Sul e outros na região do leste asiático tendem a valorizar a polidez negativa. Nessas culturas, a comunicação indireta, o uso de linguagem atenuante e o cuidado para evitar confrontos diretos são considerados importantes. Expressões sutis, evasivas e o uso de silêncio podem ser comuns em situações em que é necessário preservar a harmonia social (Haugh, 2013; Haugh; Obana, 2011). A falta de alinhamento entre esses estilos de polidez pode levar a mal-entendidos e interpretações errôneas das intenções comunicativas. A autora defende a importância do desenvolvimento da competência comunicativa intercultural que envolve a capacidade de compreender e adaptar-se a diferentes estilos de comunicação cultural. Isso inclui a consciência das próprias normas culturais, a capacidade de reconhecer e interpretar as normas culturais dos outros e a flexibilidade para ajustar a comunicação de acordo com o contexto cultural.

Pensando numa análise sociointeracional da impolidez, ou seja, que não está focada apenas em descrever estratégias consagradas na língua para minimizar ou iniciar conflitos, mas principalmente em descrever como as escolhas linguísticas são avaliadas dentro de um contexto sociointerativo situado, Spencer-Oatey (2005, p. 97) explica que a (im)polidez é “o julgamento subjetivo que as pessoas fazem acerca da adequação social de comportamentos verbais e não-verbais”. Defende-se ainda que as estruturas linguísticas não denotam polidez por si mesmas, mas se prestam à interpretação individual em instâncias de fluxos de interação verbal (Watts; Ide; Ehlich, 1992).

A proposta da autora britânica envolvem as categorias de face, definida com base na noção de Goffman (1955; 1967), e de direitos de sociabilidade, definidos pela autora como “[...] direitos pessoais/sociais fundamentais que uma pessoa efetivamente reclama para si em suas interações com outros”[19] (Spencer-Oatey,

[19] Texto original: fundamental personal/social rights that a person effectively claims for himself in his interactions with others.

2000, p. 40-42, tradução nossa). Divididas em categorias, Spencer-Oatey propõe a noção de gestão das relações sociais (*rapport management*), por considerá-la mais ampla. Cada uma dessas categorias se desmembra em componentes que expressam o modo como os desejos de face ou os direitos são negociados a partir do ponto de vista individual, relacional ou grupal. A respeito da face:

- **Qualidade de face ou gestão das sensibilidades da face** (ligada ao eu enquanto indivíduo): desejo de ser avaliado positivamente em termos de nossas qualidades pessoais: habilidades, aparência;

- **Face relacional ou gestão dos direitos e obrigações de sociabilidade** (ligada ao eu em relação com outros): desejo de ser avaliado positivamente pelo modo como nos relacionamos com os outros: ser visto como alguém amigável no trato com os outros ou que possui capacidade de liderança;

- **Identidade social de face ou gestão dos objetivos interacionais** (ligada ao *eu* enquanto membro de um grupo): desejo de ter nossos papéis ou identidades sociais sustentadas, seja em pequenos grupos, como a família, seja em grupos maiores, como nosso pertencimento a grupos religiosos ou éticos ou a uma nação.

Sobre os direitos de sociabilidade:

- **Equidade de direitos:** desejos de ser tratado com justiça, de não ser explorado e de não sofrer imposição;

- **Direitos de associação:** direitos de nos associarmos aos outros, de acordo com o tipo de relação que nos liga a eles.

O modelo de Spencer-Oatey (2000) apresenta a noção de face e recobre e complementa as noções de face positiva e face negativa, de Brown e Levinson (1978/1987), que corresponderiam apenas às noções de qualidade de face e de

equidade de direitos, respectivamente. A problematização em torno da face e dos modos pelos quais os interlocutores avaliam a imagem veiculada na interação emergiram nos estudos sobre impolidez de Spencer-Oatey (2008) em que a face configura uma categoria social e, portanto, passível de variação:

> A face é um conceito intuitivamente significativo para as pessoas, mas difícil de definir com precisão. Sua preocupação com o senso de valor, dignidade e identidade das pessoas está associada a questões como respeito, honra, status, reputação e competência.[20] (Spencer-Oatey, 2000, p.27, tradução nossa).

Assim, na concepção de Spencer-Oatey (2000), a face, relacionada à reputação e à competência, é concebida sob o ponto de vista social, na medida em que a imagem constitui-se de elementos relativos à dignidade, à identidade e à honra, sendo projetada de modo intuitivo pelos falantes.

Cabe aqui fazer uma ressalva: no entendimento de Spencer-Oatey (2000, 2005), o termo "face" enfatiza o aspecto individual na interação e o termo *rapport management* (gestão das relações sociais)[21] marca a imagem na relação entre um "eu" e o "outro". Um outro ponto a ser mencionado na proposta da autora é gestão da face (*face management*), empreendida pelos interlocutores em que a linguagem não é somente empregada de modo a manter ou ameaçar as relações sociais de interlocução, mas dá suporte a aspectos relativos a regras sociais e metas interacionais. No entendimento de Spencer-Oatey,

> No entanto, eu uso o termo gerenciamento de relacionamento em vez de gerenciamento da face, porque seu escopo é mais amplo: como o gerenciamento da face, ele examina o modo como a linguagem é usada para construir, manter e/ou ameaçar relacionamentos sociais, mas, como explicado abaixo, inclui a gestão dos direitos da socialidade e objetivos interacionais. Além disso, o termo "face" parece focar-se em preocupações pessoais, enquanto o gerenciamento de relacionamento sugere um maior equilíbrio entre si e o outro.[22] (Spencer-Oatey, 2000, p. 25, tradução nossa).

---

[20] Texto original: Face is a concept that is intuitivelly meaningful to people, but one that is difficult to define precisely. Its concern with people's sense of worth, dignity and identity, and is associated with issues such as respect, honour, status, reputation and competence.

[21] Em algumas traduções é encontrado o termo "gerenciamento harmônico da imagem".

[22] Texto original: However I use the term of management rapport rather then face management because its scope is broader: like face management, it examines the way that language is used to constructo, to mantain and/or to threaten social relationalships but, as explained below, its also includes the management of sociality rights and interactional goals. In addition, the term "face" seems to focus on concerns for self, whereas rapport management suggests a greater balance between self and other

Para o presente estudo, e diante da compreensão de noção de face, consideramos a necessidade de adotar a terminologia **autoimagem pública** para que a veiculação das manifestações discursivas aqui apresentadas por meio dos diálogos entre controladores de tráfego aéreo e tripulação de aeronaves sejam compreendidas de modo abrangente sob o respaldo de princípios como "[...] a preocupação com o senso de valor, dignidade e identidade das pessoas que estão associados a questões como respeito, honra, status, reputação e competência."[23] (Spencer-Oatey, 2000, p. 27, tradução nossa).

A noção de autoimagem pública se apresenta como uma categoria conceitual, relativa à imagem social pública, que surge mediante um complexo esquema de representações. Essa imagem é maquiada em função do outro e que se espera que o outro atribua valores positivos, levando-se em consideração a confluência de todos os fatores apontados (respeito, honra, status, reputação e competência). Na análise dos dados, a investigação do corpus levará em consideração a autoimagem pública, devido à sua relevância em se tratando dos atos de ameaça que lhes são destinados tendo em vista os diálogos em condições de estresse que se encontram controladores de tráfego aéreo e tripulação de aeronaves.

2.2.7.4.2 Marina Terkourafi

Na abordagem central de Terkourafi (2002, 2008) está a noção de discurso formulaico, relativo ao uso de expressões fixas, ou convencionalizadas. Acerca disso, vários estudos atestam o emprego de expressões formulaicas para a obtenção de objetivos interacionais específicos como sendo um fenômeno amplamente registrado em línguas e culturas distintas. O discurso formulaico é considerado uma característica proeminente do discurso im/polido. Em sua abordagem teórica, Terkourafi (2002) também discute como o caráter convencional da im/polidez é sustentado por meio de três elementos centrais:

- é limitado por alguns atributos diretamente associados aos interlocutores (gênero, idade e classe social);

[23] Texto original: Its concern with people's sense of worth, dignity and identity, and is associated with issues such as respect, honour, status, reputation and competence.

- é situacional, ou seja, as expressões formuláicas não são usadas de forma intercambiável, mas encontram-se vinculadas a características específicas da situação comunicativa;

- combina-se com recursos extralinguísticos variados, selecionados pelos falantes por meio de realizações linguísticas particulares.

Como resultado, os significados derivados por diferentes interagentes não precisam ser (quase) idênticos para que julguem uma troca comunicativa como tendo sido bem sucedida. Em outras palavras, múltiplos significados paralelos são possível. Mais especificamente, em sua abordagem, Terkurafi (2002, 2008) mostra como o discurso formulaico constitui-se de molduras (frames) regulares, por meio das quais o falante emprega seu conhecimento sobre como agir linguisticamente em determinadas situações sociais. Por causa disso, empregar certas fórmulas demonstra o conhecimento das normas de convício social, o que também caracteriza o discurso formulaico como um traço que “carrega o peso do discurso polido” (Terkourafi, 2002, p.197).

As teorias dominantes do significado na comunicação têm tradicionalmente centrado a atenção do falante na intenção comunicativa e, nessa perspectiva, Hansen e Terkourafi (2023) apresentam a noção de significado do ponto de vista do ouvinte. O significado é distinto do significado do locutor, mesmo quando este último é concebido como interacionalmente negociado. A principal alegação das autoras é que, em termos de efeitos do mundo real, sincronicamente, mas também diacronicamente, o significado do ouvinte é, de fato, criterioso. A proposta das autoras é um modelo de significado do ouvinte como derivado de sete fontes – o(s) enquadramento(s) do *O* de diferentes partes do evento de fala; suposições do *O* sobre os significados convencionais de palavras e frases; a colocação sequencial do enunciado; a percepção das identidades do *F*; relação social de *O* com *F*; relações sociais do *O* com terceiros; e, finalmente, as suposições do *O* em relação às intenções do *F* (se houver). A contribuição de cada uma dessas fontes para o significado do ouvinte não é necessariamente fixado no início de um determinado episódio interacional e pode variar de acordo com o contexto de enunciado. Além

disso, a avaliação de cada uma das fontes pode não ser a mesma para todos os participantes (Hansen; Terkourafi, 2023).

As teorias pragmáticas dominantes têm tradicionalmente centrado as intenções do falante ao explicar significado na comunicação. Isso é verdade, proeminentemente, tanto para a pragmática griceana quanto para a Teoria dos Atos de Fala. Para Grice, a intenção do falante é fundamental para determinar tanto "o que é dito" quanto "o que é significado":

> Talvez possamos resumir o que é necessário para A significar algo por x como segue. Uma obrigação pretende induzir por x uma crença em uma audiência, e ele também deve pretender que seu enunciado seja reconhecido como tal pretendido. Mas essas intenções não são independentes; o reconhecimento é destinado por A para desempenhar seu papel na indução da crença…[24] (Grice, 1975, p. 383, tradução nossa).

Observando a Teoria dos Atos de Fala, a intenção do falante determina exclusivamente a ilocução como, por exemplo (no caso abaixo daquele de uma promessa):

> F pretende que (i-1) produza no O o conhecimento (K) de que o enunciado de T [i.e. uma determinada frase] é contar como colocar o F sob a obrigação de fazer A. F pretende produzir (K) por meio do reconhecimento de (i-1), e ele pretende que (i-1) seja reconhecido em virtude de (por meio do) conhecimento do O do significado de T.[25] (Searle, 1969, p. 60, tradução nossa).

Hansen e Terkourafi (2023) afirmam que embora os teóricos da relevância tenham um interesse um pouco maior na perspectiva do ouvinte, o que eles chamam de comunicação ostensiva-inferencial ainda depende crucialmente do falante "tornar manifesto" uma intenção comunicativa/informativa (Sperber; Wilson, 1986, p. 54). Argumentam que as intenções do falante não são centrais para essas interpretações e que, pelo menos em algumas ocasiões, elas podem não desempenhar nenhum papel.

---

[24] Texto original: Perhaps we may sum up what is necessary for A to mean something by x as follows. A must intend to induce by x a belief in an audience, and he must also intend his utterance to be recognized as so intended. But these intentions are not independent; the recognition is intended by A to play its part in inducing the belief…

[25] Texto original: S intends (i-1) to produce in H the knowledge (K) that the utterance of T [i.e. a given sentence] is to count as placing S under an obligation to do A. S intends to produce K by means of the recognition of i-1, and he intends i-1 to be recognized in virtue of (by means of) H's knowledge of the meaning of T.

O problema fundamental em fazer do reconhecimento das intenções do falante a base para derivar o significado na comunicação é que os usuários da linguagem simplesmente não têm acesso direto ao idioma e intenções de outras pessoas. Na comunicação síncrona, podemos, é claro, perguntar aos nossos interlocutores o que eles pretendiam comunicar na produção de um determinado enunciado, mas normalmente o fazemos apenas quando a comunicação é falhando abertamente. A aparente falha comunicativa proporciona especial razões para os ouvintes solicitarem que os falantes expliquem o que estão tentando alcançar. Portanto, não pode ser inferir desse tipo de pergunta que os ouvintes estão preocupados com as intenções do falante por padrão.

Em muitos casos, nem todos os aspectos do significado da frase alcançados por interagentes individuais podem ser aceito em conjunto. Discrepâncias, no entanto, podem não surgir até algum tempo depois que a troca foi rescindida e, portanto, difíceis de corrigir. Numa perspetiva diacrónica, Hansen e Terkourafi (2023) argumentam que o que é mais plausivelmente interpretado como mal-entendidos bastante radicais dos ouvintes sobre o que foi “dito” em alguns casos resultou em mudança de significado duradoura.

Para Hansen e Terkourafi (2023), uma teoria do significado na comunicação deve, entre outras coisas, ser capaz de explicar o fato de que os falantes são considerados socialmente responsáveis por suas declarações, e para explicar em que base essa responsabilidade é implementado. Justificam, dessa forma, o fato de postularem uma contraparte teórica baseada no ouvinte definindo significado do ouvinte como composto de três componentes:

- O que o ouvinte (O) pretende considerar sobre o enunciado (E) que o falante (F) disse ao produzir o enunciado (VOCÊ). Nesse componente, o foco está no processamento cognitivo do ouvinte em relação ao enunciado do falante. O ouvinte leva em consideração as palavras e expressões utilizadas pelo falante, bem como o contexto em que o enunciado foi proferido. O objetivo é compreender a intenção comunicativa do falante e o significado pretendido transmitido por ele;

- O que (O) pretende tomar como pressuposto e/ou implicado ao produzir seu próprio enunciado(E) em resposta. Aqui, o enfoque se desloca para a

perspectiva do ouvinte ao produzir sua resposta. O ouvinte considera o que o falante presumivelmente pressupõe ou implica com seu enunciado original. Isso envolve inferências sobre informações não explicitamente mencionadas pelo falante, mas que são relevantes para a compreensão completa do significado;

- Quaisquer outras inferências socialmente responsáveis que (O) pretende acreditar que decorrem de (a)-(b), incluindo, mas não limitado ao tipo de ação social que O considera que U considera: Nessa última componente, o foco é nas inferências adicionais que o ouvinte faz, levando em consideração as informações fornecidas pelo falante e as implicações associadas. Essas inferências podem se relacionar ao contexto social, às normas de interação, à intenção do falante e a outros fatores relevantes para a comunicação. O ouvinte busca compreender a ação social implícita na fala do falante e atribuir significado com base nessa compreensão.

Além disso, propõem que o significado do ouvinte é derivado de uma combinação das sete fontes a seguir:

1. Enquadramento(s) do O de (diferentes partes do) evento de fala;
2. As suposições do O sobre os significados convencionais de palavras e frases;
3. A colocação sequencial do enunciado dentro do discurso;
4. A percepção do O sobre as identidades do F;
5. Relação social do O com F;
6. Relações sociais do O com terceiros;
7. Suposições do O em relação às intenções de F (se houver).

No modelo de Hansen e Terkourafi qualquer interação apresenta centralmente pelo menos dois conjuntos diferentes de suposições sobre qual é o objetivo da interação: o que foi dito e o que foi significado. Onde houver mais de dois participantes, o número de conjuntos de suposições em jogo aumentará proporcionalmente.

2.2.7.4.3 Daniel Kádár e Michael Haugh

No modelo de teoria da Polidez proposto por Kádár e Haugh (2015), registrado na obra *Understanding Politeness*, além de uma apresentação histórica dos estudos da polidez e das reflexões contemporâneas sobre os fundadores do campo, os autores contribuem com a perspectiva conceitual de *uma prática social ancorada no espaço e no tempo, a ser estudada de forma interdisciplinar.*

Para Kádár e Haugh, a prática social constitui e reproduz uma ordem moral através das avaliações que os indivíduos fazem das interacções em que participam, e a polidez está então, tal como a própria experiência dos participantes, ancorada no espaço e no tempo. A ligação entre as práticas de polidez e o tempo aponta que em qualquer interação que tenha lugar num determinado momento é definida por esse momento – melhor dizendo, ao longo desse momento –, mas também pelos momentos anteriores e futuros, pela relação destes com o aqui e agora e pelas convenções e normas sociais. A título de exemplo, muitas ações sociais e significados seguem padrões pré-existentes, expectativas decorrentes de interações passadas ou de eventuais interações futuras baseadas em padrões de relacionamento onipresentes, convenções e rituais.

Nesse modelo, os autores se dedicam ao momento da interação e à forma como a avaliação da polidez muda ao longo da comunicação com a construção do significado social das ações e das palavras que evoluem à medida que a interlocução decorre sequencialmente por meio de uma série de ações e reações comunicativas, e de forma multimodal, abarcando, portanto, tanto a expressão linguística como formas de expressão não-verbais (Kádár; Haugh, 2013).

Na visão dos autores, a polidez enquanto fenômeno social ancorado no tempo, explora a ligação entre a polidez, as convenções e os rituais, todos eles elementos cruciais da experiência social e da sua reprodução. Os autores distinguem a convenção (que exige dos sujeitos que se conformem com um espectro de comportamentos sociais e limita, assim, a sua atuação, interpretando como não polidos os comportamentos que dela se desviem) dos rituais (que exigem uma atuação específica e implicariam, portanto, que quer a recusa dessa atuação, quer uma atuação distinta, pudessem ser interpretadas como impolidos). (Kádár; Haugh, 2013).

Importante nesse processo de desdobramento das pesquisas sobre a polidez linguística é o tratamento histórico desse fenômeno que evoluiu ao longo do tempo. Comportamentos que eram considerados polidos no passado podem ser vistos hoje como arcaicos ou até mesmo ofensivos, enquanto expressões contemporâneas podem ser interpretadas como descorteses por gerações anteriores e podem não parecer adequadas para gerações futuras. Para nossa pesquisa esses fatos são relevantes porque permitem entender a polidez em diferentes épocas e culturas, fornecendo um contexto mais amplo para analisar as práticas atuais. Compreender a evolução dessas estratégias de comunicação ao longo do tempo ajuda a identificar padrões, mudanças e continuidades nas práticas de comunicação. Isso é essencial para evitar generalizações simplistas e compreender esse é um fenômeno complexo, influenciado por fatores sociais, culturais e históricos. Além disso, ajuda a entender como essas práticas evoluíram linguisticamente ao longo do tempo. As mudanças na língua, como a evolução de formas de tratamento ou o uso de certas expressões, podem refletir transformações mais amplas.

Outro desdobramento da teoria da polidez linguística na perspectiva de Kádár e Haugh é a polidez como uma prática situada no espaço. A definição de "espaço" introduzida pelos autores tem a sua origem no conceito asiático de *ba* (campo), que ultrapassa a noção tradicional de espaço. Nessa linha de pensamento, espaço é uma rede de relações e interações e as práticas sociais que as constituem, as matrizes sociais que implicam e as culturas em que se inserem, todas elas múltiplas e todas elas também discursivamente construídas.

A abordagem da metapragmática da polidez, ou seja, ao discurso produzido sobre este tema e à consciência social e individual do fenômeno da polidez são abordados por três tipos de manifestações desta consciência: a metalinguística (as expressões linguísticas que são utilizadas para designar a polidez ou a sua ausência numa determinada sociedade ou grupo), a metacomunicação (conversas sobre o que é ou não polido, por exemplo a propósito de uma interação específica recentemente ocorrida) e a consciência metadiscursiva (o discurso social sobre a polidez, como por exemplo a discussão na *mídia* sobre o seu alegado declínio). São também apresentadas várias formas de estudar estes fenômenos, da análise de conteúdo à análise conversacional, mantendo no entanto a ênfase na

interdisciplinaridade e na necessidade de estudar a polidez de forma multimodal (Kádár; Haugh, 2013).

As emoções e os estados de espírito influenciam na avaliação da polidez e desempenham um papel importante na interação social e, consequentemente, na polidez. As emoções provocadas por fontes externas e pela intencionalidade que atribuímos a essas fontes como felicidade ou contentamento, tendemos a avaliar as interações como mais polidas. Por outro lado, quando estamos em um estado emocional negativo, como tristeza ou estresse, podemos ser mais críticos e menos inclinados a perceber a polidez nas comunicações. O contexto emocional molda nossas expectativas e padrões de comportamento, afetando a maneira como percebemos a polidez na comunicação, uma vez que a consciência humana é um fluxo emocional permanente.

Santos e Godoy (2021) em uma interessante reflexão sobre o processamento cognitivo apontam que as emoções podem fornecer um contexto afetivo e valorativo para a cognição, influenciando a forma como avaliamos e atribuímos significado às informações que recebemos. Por exemplo, uma emoção como o medo pode direcionar nossa atenção para possíveis ameaças e afetar nossas decisões de forma a minimizar o risco percebido. Da mesma forma, emoções positivas, como a felicidade, podem influenciar a forma como processamos informações, tornando-nos mais abertos, criativos e propensos a tomar riscos. Por sua vez, a cognição racional desempenha um papel na regulação das emoções, permitindo que reflitamos sobre nossos sentimentos, compreendamos suas causas e escolhamos respostas apropriadas. Através do pensamento racional, podemos avaliar a validade de nossas emoções, identificar distorções cognitivas e regular nossas respostas emocionais de acordo com metas e valores pessoais. a visão programática entre camadas sensíveis à recepção e à representação inferencial das emoções sugere que elas desempenham um papel crucial na regulação e mobilização dos processos cognitivos. Embora as emoções e a cognição racional possam operar de forma independente, elas estão interligadas e influenciam mutuamente o pensamento, a percepção e as respostas comportamentais.

Quando relacionamos polidez, cultura e identidade reconhecemos que esses fenômenos são discursivos, localmente situados, interpretados e dinâmicos. Por essa perspectiva destaca-se que a polidez não pode ser entendida de forma isolada ou universal, mas sim dentro dos contextos culturais e sociais em que ocorre. Não

podemos simplificar ao atribuir fenômenos de polidez a contextos culturais específicos de forma sumária. Essa advertência é especialmente relevante em pesquisas com uma abordagem etnográfica, que se baseiam na imersão em uma cultura para compreender e descrever seus padrões de polidez. A análise etnográfica permite captar a diversidade de práticas de polidez, bem como as interpretações individuais e coletivas dessas práticas (Brown; Levinson, 1978/1987; Spencer-Oatey; Franklin, 2009). A ênfase na natureza dinâmica da polidez também é fundamental pelo fato de que as práticas de polidez estão sujeitas a mudanças e transformações ao longo do tempo, refletindo as mudanças culturais, sociais e históricas. O entendimento da polidez como um fenômeno dinâmico nos leva a questionar as noções estáticas de comunicação, reconhecendo que as práticas de polidez são moldadas e redefinidas constantemente.

Um dos pontos que chama a atenção na teoria de Kádár e Haugh é a proposta de um arcabouço que decompõe diferentes formas de entender a polidez em perspectivas. Em essência, a afirmação é que a polidez pode ser analisada a partir da perspectiva de ambos os participantes (metaparticipantes – primeira ordem) e entendimentos êmicos ou 'insiders' (ou 'outsider' – segunda ordem). A distinção entre primeira ordem e segunda ordem envolve uma diferenciação entre os entendimentos da polidez por parte dos participantes diretamente envolvidos na interação e aqueles dos observadores externos que analisam o comportamento polido. Isso reconhece que os participantes podem ter suas próprias percepções e concepções de polidez, enquanto os observadores externos podem ter uma perspectiva mais distanciada e objetiva.

A distinção entre primeira ordem e segunda ordem na análise da polidez envolve a diferenciação entre os entendimentos e conceituações dos participantes diretamente envolvidos na interação (primeira ordem) e aqueles dos observadores externos, sejam eles analistas ou teóricos (segunda ordem). Essa distinção é fundamental para compreendermos a complexidade da polidez, uma vez que diferentes perspectivas podem influenciar a interpretação e compreensão desse fenômeno. Partindo da ideia básica de que a distinção de primeira ordem/segunda ordem envolve uma distinção entre os entendimentos de polidez do usuário e do observador, os autores propõem que existem, de fato, quatro ‘genes’ principais de compreensão em relação à polidez:

- **Entendimentos:** participantes/metaparticipantes (primeira ordem): essa perspectiva refere-se aos entendimentos e conceituações de polidez por parte dos próprios participantes da interação em que cada indivíduo possui suas próprias ideias, normas e expectativas sobre o que é considerado polido em sua cultura ou contexto específico que podem ser influenciados por fatores culturais, sociais, individuais e relacionais, moldando a forma como os participantes percebem e expressam a polidez;

- **Conceituações êmicas/éticas (primeira ordem):** a perspectiva êmica se refere à compreensão da polidez a partir da visão interna dos participantes, levando em consideração as normas, valores e crenças culturais que moldam sua concepção de polidez na qual buscando entender a polidez a partir do ponto de vista dos insiders, ou seja, dos membros da própria cultura ou comunidade em questão; as conceituações êmicas consideram as práticas, expectativas e significados culturais atribuídos à polidez por aqueles que estão imersos na cultura;

- **Entendimentos analista/observador (segunda ordem):** essa perspectiva envolve os entendimentos e conceituações de polidez por parte dos observadores externos, que podem ser analistas, pesquisadores ou observadores neutros, que observam e analisam as interações de polidez a partir de uma posição externa, muitas vezes utilizando teorias, modelos ou frameworks para interpretar e compreender os comportamentos polidos; essa visão de segunda ordem permite uma análise mais objetiva e distanciada da polidez, levando em conta fatores como regras culturais, padrões comunicativos e convenções sociais;

- **Conceituações teóricas/teóricas populares (segunda ordem):** essa perspectiva refere-se às conceituações teóricas ou teóricas populares da polidez, desenvolvidas por pesquisadores, estudiosos ou teóricos renomados que baseadas em teorias, modelos ou abordagens específicas que buscam explicar e compreender a polidez em termos mais amplos. Essas perspectivas de segunda ordem oferecem uma visão

> mais abstrata e geral da polidez, muitas vezes buscando princípios universais ou estruturas conceituais para descrever o fenômeno.

A obra de Kádár e Haugh (2013), *Understanding Politeness*, propõe um conceito sobre a polidez linguística que, não sendo radicalmente novo, combina aspectos e conceitos de diferentes origens numa abordagem holística. Os conceitos e abordagens são relevantes para a teoria atual e permitem a construção cumulativa de uma visão do todo que em si é integrada.

2.2.8 Síntese da seção

A análise da polidez na comunicação humana revela-se fundamental não apenas em contextos sociais e culturais diversos, mas também em ambientes especializados, como a aviação. A polidez, conforme foi apresentada e explorada nessa seção, proporciona uma compreensão mais profunda das escolhas linguísticas feitas pelos falantes para manter a harmonia nas interações.

As teorias apresentadas indicam que o estudo da polidez contribui para a identificação de estratégias linguísticas apropriadas em diferentes situações comunicativas, fomentando um uso mais eficaz da linguagem e prevenindo mal-entendidos ou conflitos desnecessários. Esses conceitos e abordagens são especialmente relevantes nas interações interculturais, onde as normas de polidez podem variar significativamente entre culturas.

A compreensão aprofundada da polidez, portanto, transcende fronteiras culturais, possibilitando uma comunicação mais eficiente entre pessoas de diferentes origens. Na próxima seção, exploraremos a importância da fraseologia aeronáutica no contexto da aviação, destacando a relevância da linguagem especializada na promoção da segurança e eficiência das operações aéreas em escala global.

2.3 A FRASEOLOGIA AERONÁUTICA

Na esfera complexa e altamente regulamentada da aviação, a fraseologia aeronáutica desempenha um papel de linguagem especializada, cuidadosamente elaborada e padronizada, que visa minimizar ambiguidades nas comunicações entre pilotos e controladores de tráfego aéreo. Nesta seção, será explorada a significância

crítica dessa fraseologia no contexto aeronáutico, analisando seu impacto na prevenção de incidentes e acidentes. A ênfase recairá na precisão da comunicação entre os profissionais da aviação, crucial para evitar mal-entendidos que possam resultar em situações perigosas.

Adicionalmente, a investigação se estenderá para examinar a interseção entre a fraseologia aeronáutica e a estratégia bald on record, buscando compreender como essa linguagem é utilizada pelos pilotos e controladores de forma direta e inequívoca, priorizando a clareza sobre formalidades excessivas. Isso não apenas otimiza as comunicações, mas também contribui para a cultura de segurança na indústria da aviação, onde a comunicação assertiva é essencial para o êxito de cada voo.

2.3.1 Padronização da Comunicação Aeronáutica: A Importância da Fraseologia Instituída pela ICAO

A instituição da Fraseologia Aeronáutica ocorreu em diferentes etapas ao longo da história da aviação. No entanto, um marco importante na padronização da fraseologia aeronáutica foi a implementação do Sistema de Comunicação Aérea Mundial pela Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO) em 1949. A ICAO é uma agência especializada das Nações Unidas responsável por estabelecer os padrões e normas internacionais para a aviação civil, incluindo a comunicação aeronáutica. Desde então, a ICAO tem trabalhado continuamente para aprimorar e atualizar a fraseologia aeronáutica, visando melhorar a segurança e a eficiência das comunicações nas operações aéreas em todo o mundo. A padronização da fraseologia aeronáutica ocorreu ao longo de várias décadas, com diferentes etapas e revisões. No entanto, um marco importante na padronização global da fraseologia aeronáutica foi a implementação do Anexo 10 - Telecomunicações Aeronáuticas, Volume II - Serviços de Tráfego Aéreo da Organização de Aviação Civil Internacional (ICAO) em 2001. Esse documento estabeleceu padrões e recomendações para a fraseologia aeronáutica utilizada nas comunicações entre pilotos e controladores de tráfego aéreo.

A Organização de Aviação Civil Internacional (ICAO) é o órgão que estabelece regulamentações na aviação civil em nível mundial que define o inglês para aviação como uma junção entre a Fraseologia Aeronáutica – sublinguagem

empregada por pilotos e controladores de tráfego aéreo em comunicações radiotelefônicas em situações rotineiras – e o inglês comum (*plain English*), utilizado quando a Fraseologia Aeronáutica não se mostra suficiente.

Para a ICAO (2004), o inglês para aviação refere-se à comunicação específica utilizada na radiotelefonia aeronáutica. Essa forma de comunicação é restrita a um contexto particular e envolve apenas dois profissionais principais: controladores de tráfego aéreo - ATCOs (*Air Traffic Control Operator*) e tripulação de voo. O inglês para aviação compreende tanto a Fraseologia Aeronáutica quanto o uso da chamada *plain language* (inglês de uso comum ou descomplicado/simples) em determinadas situações[26] (ICAO, 2010, p. 3-2, tradução nossa). Essa é a definição que está na edição do documento no qual também estão elencadas as estruturas gramaticais denominadas Glossário de Estruturas Básicas e Complexas (ICAO, 2010), constante do Anexo 00. Essa lista, porém, contradiz a linguagem preconizada no corpo do documento, que advoga simplicidade e objetividade, como a Fraseologia Aeronáutica, uma sublinguagem utilizada pelos profissionais da área em situações rotineiras (ICAO, 2004).

A Fraseologia Aeronáutica é uma sublinguagem específica utilizada por ATCOs e pilotos do início ao término de cada voo. É composta por um conjunto de enunciados emitidos por rádio e cobre todas as situações rotineiras, ou seja, procedimentos operacionais. Com vocabulário reduzido, tem cerca de 400 palavras com significado ligado ao domínio da aviação, e é caracterizada pela ausência de determinantes, auxiliares e pronomes.

2.3.2 Desafios na Aplicação da Fraseologia Aeronáutica: Proficiência em Inglês, Pressão Operacional e Fatores Culturais

Prado (2019) registra que apesar de tantos documentos descrevendo e reforçando a importância da Fraseologia Aeronáutica, ela não parece ser usada de forma tão clara e transparente quanto requisitado pela ICAO.

Poderíamos afirmar que um dos fatores para essa afirmação é que nem todos os profissionais envolvidos na aviação possuem um alto nível de proficiência

[26] Texto original: [...] aeronautical radiotelephony communications, a specialized subcategory of aviation language corresponding to a limited portion of the language uses of only two aviation professions – controllers and flight crews. It includes ICAO standardized phraseology and the use of plain language.

no idioma inglês, que é o idioma padrão da comunicação aeronáutica internacional. Isso pode levar a dificuldades na compreensão e aplicação correta da Fraseologia Aeronáutica, resultando em comunicações menos claras e precisas. Além disso, durante situações de tráfego aéreo intenso ou em momentos de alta demanda, os controladores de tráfego aéreo podem enfrentar uma sobrecarga de informações e pressão de tempo, o que pode resultar em comunicações menos precisas ou em atalhos linguísticos que não seguem estritamente a Fraseologia Aeronáutica, comprometendo a clareza e transparência. Outro fator importante seria a cultura e o contexto local que podem influenciar a forma como a Fraseologia Aeronáutica é utilizada. Algumas regiões ou culturas podem ter estilos de comunicação mais diretos ou informais, o que pode impactar a adesão estrita à Fraseologia Aeronáutica e somando-se a isso, fatores contextuais, como diferenças operacionais entre aeroportos ou companhias aéreas que podem contribuir para a falta de clareza na aplicação da Fraseologia Aeronáutica. A autora aponta que há estudos sobre problemas de comunicação resultantes do mau uso da Fraseologia: Cookson (2009), por exemplo, analisa fatores linguísticos que resultam de momentos de *stress* tais como a mudança de código linguístico; Cushing (1995, 1997) estuda ambiguidade e homofonia nas transcrições de acidentes e incidentes; Drury e Ma (2003) investigam especificamente erros na Fraseologia Aeronáutica em uma pesquisa financiada pelo FAA dos Estados Unidos, e constroem um banco de dados com tais erros; mais recentemente, Barshi e Farris (2013) pesquisaram que tipo de erro pode causar mal-entendidos na Fraseologia.

Um dos maiores acidentes ocorridos na história da aviação aconteceu em Tenerife, em 1997 (ICAO, 1978), e poderia ter sido evitado caso a padronização da Fraseologia Aeronáutica fosse respeitada: o piloto emitiu a frase "*we´re at take-off roll* [*estamos na corrida para a decolagem*]" ao iniciar sua decolagem, em vez da fraseologia padrão "*cleared for take-off* [*livre decolagem*]". Como não houve um retorno impeditivo do ATCO, pelo fato de não haver entendido a mensagem transmitida, ocorreu a colisão com outra aeronave que estava na pista de decolagem, resultando na morte de quase 600 pessoas (ICAO, 1978).

O DOC 9835 (Manual de Implementação de Proficiência Linguística - ICAO) caracteriza sua concepção de inglês para aviação e apresenta recomendações para a elaboração e a aplicação de avaliações, enfatizando práticas voltadas à oralidade, à especificidade da língua, à visão comunicativa da linguagem e ao ensino de língua

para adultos. Em 2010, a edição desse manual determinou que se considerasse a Fraseologia Aeronáutica além do inglês de uso comum (ICAO, 2010). Por inglês de uso comum, ou *plain English*, entende-se:

> [...] o uso espontâneo, criativo e não codificado de uma linguagem natural, embora limitado pelas funções e tópicos (relacionados à aviação ou não), que são exigidos tanto nas comunicações radiotelefônicas como também pelos requisitos que são críticos à segurança em relação à inteligibilidade, linguagem direta, adequação, não ambiguidade e concisão.[27] (ICAO, 2010, p. 3-5, tradução nossa).

É importante destacar que, embora o DOC 9835 estabeleça a utilização da Fraseologia Aeronáutica, que inclui o inglês de uso comum nas comunicações por rádio entre os controladores de tráfego aéreo e a tripulação de voo, há também considerações essenciais sobre polidez nessas interações. Essas percepções são significativas, pois podem afetar a ocorrência de mal-entendidos e potencialmente levar a acidentes aéreos.

Para Mitsutomi e O'Brien (2004), existe um núcleo comum de conhecimento compartilhado que permite que pilotos e controladores falem uns com os outros e sejam compreendidos. Todas as aeronaves, voando em espaço aéreo controlado, devem aderir aos procedimentos e fraseologias padronizadas e ao inglês para fins específicos (ESP), aplicado à aviação, que compreende expressões, vocabulário e conceitos altamente especializados e técnicos dentro da área de estudo de pilotos e controladores, como por exemplo meteorologia, navegação, emergências, etc.

O inglês para fins gerais (EGP), ou o uso da língua no cotidiano, que é requerido dos pilotos e controladores para atingirem um entendimento mútuo quando não existe nenhuma expressão prescrita ou quando a informação precisa ser esclarecida ou complementada, pode acarretar problemas com a comunicação visto que a habilidade para usar o inglês geral varia consideravelmente (Mitsutomi; O'Brien, 2004) As diferentes habilidades linguísticas são marcantes no cenário da aviação internacional, razão pela qual a ICAO estabeleceu requisitos de proficiência linguística para estes profissionais.

---

[27] Texto original: Plain language in aeronautical radiotelephony communications means the spontaneous, creative and noncoded use of a given natural language, although constrained by the functions and topics (aviation and non-aviation) that are required by aeronautical radiotelephony communications, as well as by specific safety-critical requirements for intelligibility, directness, appropriacy, non-ambiguity and concision.

As pesquisas de Drew e Heritage (1992) apontam que vários tipos de interação institucional são organizadas em um formato padrão ou ordem de fases. No caso das comunicações radiotelefônicas existe a expectativa de um esquema, citado por Cushing (1995) e pela Flight Safety Foundation – FSF (2000b), que envolve um — "círculo fechado de confirmação/correção" de quatro etapas, para garantir a comunicação eficiente:

- O locutor transmite a mensagem;
- O interlocutor ativamente ouve a mensagem;
- O interlocutor repete a mensagem de volta para o emissor (*readback*);
- O locutor ativamente ouve um *readback* correto (*hearback*).

Note-se que a abordagem de Drew, Heritage e Cushing está ligada principalmente à área da sociolinguística e análise da conversação e seu foco principal está na análise das interações comunicativas e nas estruturas organizacionais presentes nessas interações. Por isso, ressaltamos a importância de uma abordagem Pragmática nessas interações no sentido de compreender como a linguagem é usada para ação, negociação de significados e construção de relações entre ACTOs e Tripulação.

A expectativa de um formato padrão para interação piloto/controlador tende a tornar mais fácil a tarefa destes profissionais, e tal formato busca compensar por distrações e ambiguidades do contexto requerendo dos pilotos e controladores ações para assegurar que o significado de suas mensagens foi compreendido. Embora exista a prerrogativa que a segurança do sistema depende de que todas as quatro etapas sejam desempenhadas corretamente, sabe-se que a comunicação humana é mais uma questão de co-construção de interpretações compartilhadas do que de transmissão/decodificação de significados denotativos (Gumperz, 1999). Por isso, os mal-entendidos podem acontecer em qualquer uma das quatro etapas descritas acima.

Nas comunicações radiotelefônicas existem algumas características que se apresentam desafiadoras para falantes do inglês como idioma de contato entre os controladores e pilotos que são destacadas pela ICAO (2004):

- Muitas pessoas consideram a comunicação em outra língua muito estressante: falar em língua estrangeira com um falante nativo ou bastante proficiente pode ser intimidante;

- Alguns estudos indicam que o estresse afeta negativamente o desempenho linguístico. Voar e controlar aeronaves são, até certo ponto, atividades inerentemente estressantes. Consequentemente, voar ou controlar aeronaves enquanto ocorre comunicação através de barreiras linguísticas, no radiotelefone, sem pistas visuais, traz um número de fatores indutores de estresse para o processo de comunicação.

Outra questão bastante relevante levantada nesse contexto é a interculturalidade, pois também ocorrem problemas de comunicação nas interações entre profissionais pertencentes às diferentes culturas. As interfaces culturais na aviação são múltiplas e distintas e envolvem interações entre pessoas com produtos de outras culturas (ICAO, 2004).

Vários estudos sobre a as comunicações para a segurança na aviação foram conduzidos nas últimas décadas: Cushing (1995, 1997); Orasanu, Davison e Fisher (1997); Cardosi, Falzarano e Han (1998); Flight Safety Foundation (1998, 2000a, 2000b, 2006); Tajima (2004); ICAO (2004); EUROCONTROL (2004, 2006); entre outros. As pesquisas apresentam resultados semelhantes que não apenas identificaram fatores contribuintes de acidentes e incidentes, mas também os perigos existentes no contexto da radiotelefonia entre as aeronaves e o controle de tráfego aéreo. Entretanto, desde os primeiros estudos observa-se a ocorrência de falhas nas comunicações. Um dos motivos é apresentado a seguir pela EUROCONTROL e que corrobora com o entendimento dessa pesquisa:

> Alguém pode concluir que, apesar dos estudos e recomendações que foram feitos no passado, controladores e pilotos continuam a cometer os mesmos erros de comunicação. Isso não é surpreendente porque a comunicação entre pilotos e controladores é ainda altamente dependente do fator humano.[28] (EUROCONTROL, 2006, p. 7, tradução nossa).

[28] Texto original: One may conclude that despite the studies and recommendations that have been made in the past, controllers and pilots continue to make the same communication errors. This is not surprising because pilot-controller communication is still highly dependent on the human factor.

Foushee e Manos (1981) também analisaram alguns relatos enviados ao Aviation Safety Reporting System - ASRS, pertencente à categoria dos conflitos de papel e personalidade (que também é chamada de —relação de poder desigual ou —*power distance*); retrata como as comunicações podem ser completamente deterioradas na cabine de comando:

> Eu era o copiloto de um voo comercial chegando em Chicago O'Hare. O comandante estava voan do, estávamos na aproximação para a pista 4R recebendo vetoração radar e voando a uma velocidade de 250 nós. Em nossa aproximação, o controle de aproximação disse para reduzirmos para 180 nós. Eu acusei o recebimento e esperei o comandante diminuir. Ele não fez nada, então eu entendi que ele não ouviu a autorização. Então eu repeti — "Controle de Aproximação disse para diminuir para 180", e sua resposta foi algo do tipo — "Eu farei o que eu quero." Eu falei com ele pelo menos duas vezes mais e recebi o mesmo tipo de resposta. O Controle de Aproximação perguntou por que não tínhamos diminuído ainda. Eu disse a eles — "Nós estávamos fazendo o melhor trabalho que podíamos" e a resposta deles foi —"Vocês quase bateram em outra aeronave". Eles então pediram para virarmos para o leste. Eu disse que não iríamos por causa do mal tempo e nos deram a proa e mantivemos 3000 pés. O comandante desceu para 3000 pés e continuou indo para 2300 pés, embora tivesse dito a ele que nossa altitude era 3000 pés. Seu comentário foi: — "Você apenas olhe para a maldita janela.[29] (Foushee; Manos, 1981, p. 70, tradução nossa).

Monteiro (2009) apresenta um trabalho detalhado dos vários estudos sobre a problemática dos mal-entendidos entre os profissionais da aviação no contexto internacional e analisa as diferentes categorizações das comunicações que levam a acidentes e incidentes aéreos. A autora apresenta alguns exemplos de como membros de diferentes nações/culturas podem reagir de formas diferentes no contexto da aviação: i) a atribuição de culpa e reconhecimento do erro afeta as ações dos participantes; ii) alguns pilotos se recusam a abortar o pouso com medo de perder a face; iii) os japoneses ficam constrangidos se precisarem pronunciar palavras com — *r* (difíceis para eles), com medo de —perder a face; e iv) os pilotos da Avianca (empresa colombiana cujo voo 052 caiu por falta de combustível em

[29] Texto original: I was the first officer on airlines flight into Chicago O'Hare. The captain was flying, we were on approach to 4R getting radar vectors and moving along at 250 knots. On our approach, Approach Control told us to slow to 180 knots. I acknowledged and waited for the captain to slow down. He did nothing, so I figured he didn't hear the clearance. So I repeated — "Approach said slow to 180," and his reply was something to the effect of — "I'll do what I want". I told him at least twice more and received the same kind of answer. Approach Control asked us why we had not slowed yet. I told them — "We were doing the best job we could" and their reply was — "You almost hit another aircraft." They then asked us to turn east. I told them we would rather not because of the weather and we were given present heading and maintained 3,000 ft. The captain descended to 3,000 f t and kept going to 2.300 f t even though I told him our altitude was 3,000 ft. His comment was —You just look out the damn window ''. Finally we were cleared for the approach.

Cove Neck, Long Island, New York) demonstraram uma relação de subordinados/ para superiores com os controladores e pareciam evitar qualquer tipo de desacordo ou exigência (Monteiro, 2009)

Entre os estudos apresentados sobre os problemas mais frequentes nas comunicações entre pilotos e controladores, Tajima (2004) apresenta uma abordagem sobe os “vários ingleses”, em termos de pronúncia e influência, na aviação, e como contribuíram para mal-entendidos na comunicação. O autor ressalta o perigo de usar o inglês coloquial e expressões ambíguas e relata exemplos de acidentes causados pelo uso insuficiente e impróprio da língua inglesa. Entre as suas recomendações, Tajima (2004) sugere a criação de um ambiente linguístico resistente ao erro e que pilotos e controladores devem ser treinados para usar sempre a fraseologia padronizada. Embora as estratégias propostas por Tajima sejam importantes para promover uma comunicação eficiente na aviação, é crucial reconhecer que a comunicação humana é suscetível a erros. De fato, mesmo com a implementação de estratégias como treinamento adequado, padronização da linguagem, uso de linguagem clara e simples, monitoramento e feedback, a comunicação ainda está sujeita a erros porque a comunicação humana é um processo complexo e multifacetado, influenciado por diversos fatores, além da linguagem em si.

Pesquisas realizadas nas categorias relativas aos problemas/perigos/ fatores contribuintes /falhas /barreiras /erros detectados nas comunicações entre pilotos e controladores demonstram que a Fraseologia Aeronáutica e a língua inglesa são um processo dinâmico porque estão sujeitas a mudanças e adaptações para atender às demandas da indústria da aviação, abordar a diversidade cultural. Com o avanço da tecnologia e a introdução de novos equipamentos de comunicação, os procedimentos de comunicação e a fraseologia precisam se adaptar às mudanças nas quais novos termos e padrões de comunicação podem ser desenvolvidos para lidar com as demandas específicas dos sistemas modernos. Deve-se considerar, também, que a aviação é uma indústria global, com profissionais de diferentes origens culturais e linguísticas. Além disso, as autoridades reguladoras, como a ICAO, revisam regularmente os requisitos e padrões de comunicação na aviação. À medida que novos conhecimentos e informações surgem, os regulamentos podem ser atualizados para refletir as melhores práticas e as necessidades emergentes.

Nesse contexto, a Fraseologia Aeronáutica e a língua inglesa são utilizadas como instrumento de comunicação no contexto da radiotelefonia internacional, para transmissão de mensagens com o objetivo de alcançar intenções, que podem variar de autorização para decolar até instruções para um pouso de emergência. Essas estratégias linguísticas são utilizadas para evitar o_rompimento na comunicação e também os confrontos que podem surgir no momento da interação. Ao sistematizarem e explicarem as estratégias de polidez que são e/ou podem ser utilizadas em qualquer situação de comunicação, Brown e Levinson (1978/1987) constataram que o fenômeno é universal. A polidez, segundo os autores, é uma estratégia de processamento textual que se dá por meio uso de determinadas estruturas linguísticas (sintáticas, semânticas, discursivas) em certos contextos específicos de interação, a fim de que sejam atenuados os efeitos de um ato ameaçador da face.

2.3.3 A estratégia de polidez *bald on record*

O termo estratégia é usado por Brown e Levinson (1978/1987) devido ao fato de ser um termo que remete à cognição, isto é, um elemento da racionalidade que engloba atitudes conscientes e também inconscientes, o que significa dizer que os indivíduos sabem que é necessário amenizar os riscos de ameaça às faces envolvidas. Na teoria, o autores apresentam algumas intenções comunicativas envolvidas no processo de interação que são utilizadas para minimizar o grau de ameaças à face, como por exemplo, o desejo de se comunicar de forma eficiente e precisa, ou o próprio desejo de manter, ao máximo, a face do interlocutor preservada. Diante da necessidade de salvar as faces e atenuar possíveis ameaças, existem estratégias de polidez que podem ser utilizadas de variadas maneiras.

São várias as situações em que a estratégia *bald on record* é usada em situações e circunstâncias muito específicas: a) por desespero ou urgência; b) de interesse do ouvinte sem sacrifícios do falante; c) quando o poder social (*status*) do falante é superior ao do ouvinte; d) em conversas onde parece haver necessidade de excelente eficiência; e) em realização de tarefas. São formas diretas de realizar um FTA sem retificações, utilizadas quando se prioriza a eficiência comunicativa, a economia de tempo ou em situações em que há uma hierarquia acentuada entre os

interlocutores, nas quais as preocupações com a preservação da face do outro não são levadas em conta.

Segundo Brown e Levinson (1978/1987), *bald on record strategy* é uma forma direta de dizer as coisas, sem qualquer minimização à imposição, de forma direta, clara, inequívoca e concisa, como, por exemplo, "Faça X!". Brown e Levinson (1978/1987) afirmam que a principal razão para o uso de *bald on record* é sempre que o falante deseja fazer FTA com eficiência máxima. Mais do que ele deseja satisfazer a face do ouvinte, mesmo em qualquer grau, ele vai escolher a estratégia bald on record no registro. Os imperativos diretos são exemplos claros de uso bald on record. Por exemplo, em vez de usar frases ambíguas ou indiretas, como "*Talvez você possa considerar uma subida*" ou "*Seria bom se você desacelerasse um pouco*", a estratégia "*bald on record*" encoraja os controladores e pilotos a serem mais assertivos e diretos, utilizando frases como "*Suba para o nível de voo 350*" ou "*Reduza a velocidade para 250 nós*".

A fraseologia aeronáutica é um conjunto de termos e frases padronizadas utilizadas pelos controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves para facilitar a comunicação durante as operações aéreas. Essa linguagem específica foi desenvolvida para garantir a clareza, precisão e eficiência na transmissão de informações e instruções entre os interlocutores. A estratégia "*bald on record* é uma abordagem de comunicação direta e assertiva que se encaixa na utilização da fraseologia aeronáutica. Essa estratégia envolve uma comunicação clara e sem rodeios, transmitindo informações ou instruções de forma inequívoca.

As estratégias *bald on record* são usadas para abordar diretamente o interlocutor para expressar as necessidades do falante. É uma forma direta de comunicar sem se preocupar se o ato de fala é uma imposição. Em uma estratégia *bald o record*, o falante não está fazendo nenhum esforço para minimizar as ameaças ao rosto do ouvinte. No entanto, de acordo com Brown e Levinson (1978/1987), existem diferentes razões pelas quais essa estratégia é usada, pois o falante pode ter diferentes razões ou motivos para a realização do FTA com máxima eficiência. O falante, provavelmente, deixará o ouvinte desconfortável por abordá-lo diretamente ou por meio de comando direto. Um exemplo dessa estratégia é o uso de formas imperativas em frase como "Me dê a garrafa".

A Fraseologia Aeronáutica, ou seja, as regras da comunicação aérea são baseadas na Instrução do Comando da Aeronáutica, ICA 100-1230, e tem por finalidade apresentar o conjunto das construções de comunicação padronizada, visando interpretação precisa e rápida da mensagem – *bald on record*. No entanto, embora a Fraseologia Aeronáutica seja focada na padronização e na interpretação precisa das mensagens, a posição teórica da ICAO é incompatível com a Pragmática/polidez. Levando-se em consideração a estratégia *bald on record*, caracterizada pela comunicação direta e objetiva, que pode ser percebida como menos atenta à polidez e à consideração dos aspectos sociais e interpessoais da comunicação, vemos nas circunstâncias de uso da Fraseologia Aeronáutica a exigência que a comunicação se realize sem atenuações, que seja bem direta, explícita, sem se preocupar com a "impolidez". Os profissionais da aviação são treinados para serem claros e diretos para garantir a compreensão imediata e precisa das informações, especialmente em situações de emergência ou quando há alta carga de trabalho. Porém, os fatores como fadiga, estresse, barreiras linguísticas, sobrecarga de informações, comunicação não padronizada, falta de treinamento ou atualização podem levar a erros na comunicação e ao uso inadequado das expressões padronizadas.

2.3.4 Síntese da seção

A Fraseologia Aeronáutica, como mencionado anteriormente, é de extrema importância para a aviação, pois proporciona a clareza e a padronização necessárias nas comunicações entre pilotos e controladores de tráfego aéreo. Através de expressões e frases pré-determinadas, a Fraseologia Aeronáutica visa garantir uma comunicação eficiente, rápida e precisa, evitando ambiguidades e mal-entendidos que poderiam ter consequências graves para a segurança dos voos.

No entanto, reconhecer os desafios inerentes à sua aplicação é fundamental para garantir sua eficácia. Um desses desafios está relacionado à estratégia *bald on record* adotada pela Fraseologia Aeronáutica. Essa abordagem direta e objetiva pode, em alguns casos, parecer menos atenta à polidez e aos aspectos sociais da

[30] A ICA 100-12 tem por finalidade regulamentar as Regras do Ar previstas na Convenção de Aviação Civil Internacional.

comunicação. Como resultado, em situações onde a polidez e a consideração são fundamentais para a interação, os profissionais da aviação podem enfrentar dificuldades ao equilibrar a objetividade necessária com a polidez apropriada.

Além disso, fatores como fadiga, estresse e sobrecarga de informações podem impactar negativamente a comunicação, levando a erros ou a aplicação inadequada da Fraseologia Aeronáutica. A barreira linguística também pode ser um desafio em comunicações internacionais, visto que o inglês é o idioma padrão da comunicação aeronáutica internacional, e nem todos os profissionais possuem um alto nível de proficiência neste idioma. A próxima seção estenderá a exploração dos fatores humanos que aplicam-se ao processo de interesse nessa tese.

2.4 O FATOR HUMANO NA COMUNICAÇÃO

Quando consideramos os estudos da Pragmática contemporânea reconhecemos que os fatores sociais, como a polidez, demandam, também, a compreensão de fatores individuais, cognitivos. A capacidade de fazer e gerar inferências é inerente ao ser humano como visto no desenvolvimento das tecnologias que envolvem a aviação, mas por outro lado, a relação entre a cognição (processos mentais relacionados ao conhecimento, percepção, pensamento, linguagem, etc.) e a pragmática (a forma como o significado é construído e interpretado no contexto da interação social) no ato da interpretação comunicativa é por vezes apontada como fonte de problemas comunicativos que acarretam acidentes (Cushing, 1997; Bonnefon; Feeney; De Neys, 2011). O que chama a atenção é que, no contexto em que há uma fraseologia determinada/específica e “um inglês” próprio para as comunicações radiotelefônicas entre controladores e pilotos, a indiretividade comunicativa que caracteriza a natureza da polidez negativa[31] e que é inerente à comunicação humana em princípio, é fonte de mal-entendidos comunicativos que desencadeiam consequências fatais na cadeia de tomada de decisões problemáticas que envolvem alto risco.

[31] A indiretividade comunicativa envolve a transmissão de uma mensagem de forma não literal, na qual o significado pretendido pode ser inferido pelo contexto ou por pistas adicionais fornecidas pelo falante. Essa abordagem indireta permite que o falante transmita sua intenção de forma mais sutil, evitando uma comunicação direta que possa ser percebida como intrusiva, ofensiva ou muito direta.

2.4.1 A Importância da Comunicação Direta na Aviação

Na comunicação entre controladores de voo e tripulação é absolutamente necessário que ambos se manifestem de maneira direta (*bald on record*) na comunicação radiotelefônica durante o voo. Caso isso não ocorra, e o piloto não tenha comunicado ao controlador expressamente a necessidade de pousar, por exemplo, por falta de combustível, as consequências podem ser fatais.

Lembremos alguns fatores importantes: a) embora Browm e Levinson tenham concebido a polidez como um universal da linguagem em uso, a polidez (o que é polido ou não) varia de cultura para cultura; b) a Fraseologia Aeronáutica **deve** ser usada em momentos rotineiros do voo, as instruções devem ser emitidas com clareza, objetividade e ênfase[32], o que corresponde a estratégia *bald on record.*

Retomemos o voo AVA 052 da Avianca que fazia a rota entre Bogotá e Nova Iorque e caiu, em Cove Neck, a poucos quilômetros do Aeroporto Internacional John F. Kennedy[33]. Durante a comunicação radiotelefônica, a tripulação do AVA 052, que estava em situação crítica, usou o termo “prioridade” em detrimento do termo “emergência”. Na Fraseologia Aeronáutica, "emergência" e "prioridade" não são sinônimos, embora estejam relacionados e sejam conceitos interligados. Em um contexto aeronáutico, uma "emergência" é uma situação em que há uma ameaça imediata à segurança da aeronave, aos ocupantes a bordo ou a outras pessoas e propriedades em solo. Exemplos de emergências podem incluir incêndio a bordo, falha de sistemas críticos, falta de combustível, sequestro ou qualquer outra situação que exija uma ação imediata para garantir a segurança. Por outro lado, "prioridade" refere-se à classificação atribuída a uma aeronave em comparação a outras aeronaves presentes no espaço aéreo. Quando uma aeronave é designada como tendo "prioridade", isso significa que ela deve receber tratamento preferencial em relação às demais em termos de sequenciamento de pouso ou decolagem, autorizações de rota, desvio de tráfego, entre outros. Embora uma situação de

[32] Bieswanger (2016), que divide o inglês aeronáutico em dois registros distintos: o primeiro, que corresponde à Fraseologia Aeronáutica, refere-se ao uso dessa linguagem roteirizada (scripted language), documentada, treinada (Garcia, 2016), ou ainda, a specialized code (Barshi; Farris, 2013); o segundo refere-se ao uso da língua que extrapola a Fraseologia Aeronáutica, tais como eventos inesperados, quando o risco de um acidente é eminente e exige dos pilotos e ATCOs aquilo que a ICAO denomina proficiência linguística.

[33] Para maiores detalhes do voo AVA 052 da Avianca, na justificativa desse trabalho em 1.2; para detalhes sobre as questões linguísticas envolvidas no acidente, ver Alderson (2009).

emergência geralmente exija que uma aeronave tenha prioridade sobre as outras, nem toda prioridade significa uma emergência. Por exemplo, uma aeronave que precise de um pouso rápido devido a uma emergência médica a bordo terá prioridade máxima para o pouso, mas outras aeronaves podem receber prioridade por diferentes razões, como restrições de tempo ou operacionais. Portanto, enquanto a emergência está relacionada a uma situação crítica e imediata, a prioridade refere-se à classificação dada a uma aeronave com base em diferentes critérios, incluindo a gravidade da situação, o tipo de voo e outros fatores determinados pelas autoridades de controle de tráfego aéreo

As falhas de comunicação entre a tripulação e os controladores de voo foram um dos fatores dentro da cadeia de eventos que acarretou no acidente. As investigações demonstraram que houve ao menos vinte ocasiões em que a comunicação entre as partes poderia ter evitado a fatalidade. Não se pode negar que a centralidade na comunicação entre controladores de voo e tripulações de aeronaves é o alicerce para a coordenação de comportamentos entre ambas as equipes. Há registros de que alguns dos acidentes mais trágicos da aviação civil tenham ocorrido por fatores como os desacordos e os mal-entendidos entre controladores e pilotos. Entre eles, o acidente notável com o maior número de vítimas da aviação civil (583 pessoas morreram e 61 ficaram feridas) foi a colisão entre os dois aviões Boing 747 no Aeroporto de Los Rodeos, em Tenerife, no dia 27 de março de 1977.

O acidente ocorreu entre os voos Boeing 747-200 (PH-BUF) operado pela KLM em um voo fretado de Amsterdã para Las Palmas como KLM4805 e Boeing 747-100 operado pela Pan American Airways em um voo de passageiros de Los Angeles a Las Palmas, via Nova York, como PAA 1736, ambos desviados para Tenerife, aeroporto de Los Rodeos, quando Las Palmas foi fechada inesperada e temporariamente por conta de uma ameaça de bomba[34].

Um dos fatores contribuintes para o desastre era o péssimo inglês do controlador de Tenerife (muito menos acostumado a atender voos internacionais do que os controladores de Las Palmas). Durante todas as transmissões, ficaram registradas as dificuldades de entendimento na comunicação.

[34] As transcrições foram retiradas dos relatórios emitidos pela ICAO (1978).

A tripulação da PanAm foi instruída para taxiar pela pista no mesmo momento e seguindo o procedimento da aeronave da KLM, mas livrando a pista na terceira saída pela esquerda e completando o percurso até a cabeceira 30 pela *taxiway*[35]. O copiloto repetidamente perguntou ao controlador qual seria a saída correta.

Na cabine do jato da PanAm, a atividade era intensa, com os últimos itens do *checklist* sendo verificados. A visibilidade havia piorado nitidamente, e já era inferior aos 500m, dificultando aos tripulantes a visão externa em meio ao denso nevoeiro e impedindo ao ATCO de enxergar qualquer aeronave na pista. Perdido no nevoeiro, sem saber, o PAA 1736 já havia ultrapassado a terceira intersecção e prosseguia taxiando pela pista de decolagem, ao mesmo tempo que o jato da KLM completava a curva de 180º na cabeceira oposta. Dentro da cabine de comando, a tripulação da KLM verificava os últimos detalhes antes de aplicar potência de decolagem. Eram 17h05:28 quando o 747 da KLM parou na cabeceira 30 e como dois inimigos, os Boeing 747 encontravam-se frente a frente, no mesmo eixo da pista, sem contudo serem visíveis entre si: a distância que os separava era, naquele momento, de 1,700m mas a visibilidade era de apenas 500m ou menos.

Ao mesmo tempo que primeiro oficial iniciava o *readback*[36] ao controle, repetindo as instruções recebidas, um procedimento padrão para confirmar o entendimento das instruções, o comandante do KLM aplicou potência de decolagem, sem esperar pela autorização do controle e seu erro foi percebido pelo primeiro oficial que imediatamente o interpelou: "Nós não temos autorização ainda." O comandante chefe do KLM reconheceu seu engano e reduziu a potência dos motores dizendo: "*Certo, eu sei, vamos lá, solicite*." O primeiro oficial, então, chamou o controle:

> **17h05:44 – KL 4805 F/O[37]:** KLM4805 está pronto para a decolagem, aguardando as instruções de tráfego.

---

[35] Faixa de pista em um aeródromo em que a aeronave pode rolar (taxiar) de ou para um hangar, terminal ou pista

[36] *Readback*, significa que o piloto deve repetir a instrução exatamente como recebeu, ou seja, não basta repetir as mesmas palavras, mais do que isso, deve repeti-las na mesma sequência que recebeu.

[37] F/O – Primeiro Oficial.

> **17h05:53 – Controle:** KLM4805, autorizado decolagem, intercepte localizador Papa, subir e manter nível 090, curva a direita após decolagem, voe na proa zero quatro zero até interceptar radial 335 do VOR Las Palmas.

Durante a comunicação tripulação e torre de controle transmitiram a mensagem de maneira franca, sem rodeios ou ambiguidades, sem mitigar o potencial impacto negativo ou ofensivo da mensagem, optando por uma comunicação clara e assertiva (*bald on record*).

Manifestações de polidez, como as instruções para pouso e decolagem de aeronaves são historicamente situadas e envolvem uma compreensão no “aqui e agora”. Kádár e Haugh (2013) afirmam que a polidez na interação envolve uma compreensão no “aqui e agora” e este “aqui e agora” também pode ser entendido no sentido de um momento atual de conversação, sendo restringido e proporcionado por conversas anteriores e subsequentes. A estratégia *bald on record*, é usada na Fraseologia Aeronáutica com o intuito de que seus usuários sigam o procedimento padrão, porém a polidez não passa a existir simplesmente por meio do que é dito no momento, pois muitas ações e significados pragmáticos, que são compreendidos nesses contextos localmente situados, seguem, de fato, padrões pré-existentes (muitas vezes formalizados) como realizado pelos tripulantes das duas aeronaves. Desse modo, em uma visão pragmática, as instruções devem ser devidamente analisadas, em retrospectiva, pois as compreensões de polidez, baseadas em instruções no “aqui e agora”, nunca podem ser totalmente divorciadas das compreensões dos efeitos que terão posteriormente, numa sequência futura. Essas interações são dependentes umas das outras e podem gerar consequências que variam de acordo com a opção de fala realizada. No relatório da ICAO (1978) há o registro de que antes mesmo de finalizar as instruções para a decolagem, o comandante chefe do KLM aplicou potência de decolagem no motor. O primeiro oficial, que acompanhava as instruções do controle de terra, alertou o comandante do KLM que não poderia decolar porque, acompanhando a evolução do diálogo entre tripulação e controladores considerou não somente o “aqui e agora”, mas a retrospectiva das instruções e, na compreensão dos efeitos que essa ação poderia ter posteriormente, chamou a atenção do comandante da aeronave, ou seja, ele ainda aguardava a confirmação da torre de controle para poder decolar.

A compreensão de um enunciado, mesmo *bald on record,* nem sempre pode estar ligada a enunciados isolados ou turnos de conversa. No caso da Fraseologia Aeronáutica esses enunciados são cumulativos em uma interação ou seja, as avaliações do ato de fala são interdependentes ou entrelaçados com avaliações anteriores e futuras e, portanto, uma avaliação de enunciados, ou turnos atuais, não pode ser examinada formalmente sem considerar enunciados ou turnos anteriores e futuros. Isso posto, o ato de fala deve ser analisado e situado no “aqui-e-agora” da interação dialógica. Na comunicação entre tripulação e ATCO essa sequencialidade deve ocorrer para que todo o processo de pouso e decolagem esteja alinhado com o procedimento padrão exigido pela ICAO e, consequentemente, evitar mal-entendidos e possíveis acidentes.

Um fator que nos chama a atenção é que o comandante do KLM, aplicou potência de decolagem sem receber a autorização, colocou a aeronave para correr na pista, ao mesmo tempo em que o primeiro oficial repetia as instruções (*readback)* e concluía sua radio transmissão ao controle com uma frase que, devido a qualidade de sua pronunciação, levantou dúvidas: "*We are now at take-off*" - o que pode significar tanto "*Estamos agora em decolagem*" como "*Estamos em posição para decolar*." Por uma trágica coincidência, os dois 747 (KLM e PanAm) entraram na fonia ao mesmo tempo, as mensagens embaralharam-se nos fones de ouvido impedindo a compreensão clara entre o controle e as duas aeronaves, que agora sim, entravam em rota de colisão. Mesmo com a orientação e treinamento de fazer uso da Fraseologia Aeronáutica para evitar possíveis acidentes, o primeiro oficial ao proferir o enunciado *"We are now at take-off"* deixou o controlador e a tripulação do 747 da PanAm alarmados.

As múltiplas linhas do diálogo ao longo das quais os participantes perseguem entendimentos de ações e significados são uma característica importante da polidez na interação. Um resultado importante disso é que os entendimentos da comunicação são inevitavelmente apresentados com algum grau de probabilidade. Em outras palavras, o falante só pode ter certeza que o ouvinte entendeu seu propósito comunicativo quanto os turnos anteriores e subsequentes permitirem. No caso dos diálogos entre os controladores de tráfego aéreo e as tripulações de ambas aeronaves, esse turno foi rompido pela fala concomitante entre os participantes.

Na cabine do jato da PanAm, os tripulantes, taxiando a pista, ficaram preocupados com a transmissão do KLM (*We are now at take-off*) e com o fato de ainda estarem, também, taxiando pela pista causando a demora na decolagem. Neste mesmo momento, o comandante da PanAn começou a perceber em meio ao nevoeiro, a luminosidade originada pelos faróis de decolagem do 747 da KLM, avançando a mais de 200 km/h diretamente contra o jato que ele comandava. O copiloto do PanAm começou a gritar para o Comandante, como se pudesse, com seu desespero, tirar os jatos da inevitável colisão. Com o impacto inevitável, a tragédia estava consumada.

Segundo a International Civil Aviation Organization (ICAO, 2003, p.1, tradução nossa), o elemento humano é "[...] a parte mais flexível, adaptável e valiosa dentro do sistema aeronáutico, mas é também a que está mais vulnerável às influências externas que poderão vir a afetar negativamente o seu desempenho."[38] Segundo pesquisas *Crew Resource Management* (CRM)[39] de especialistas em segurança na aviação, a comunicação polida pode contribuir para o desencadeamento de problemas sérios de procedimento e consequências fatais na aviação. Embora a Fraseologia Aeronáutica seja um procedimento estabelecido com o objetivo de assegurar a uniformidade das comunicações radiotelefônicas, reduzir ao mínimo o tempo de transmissão das mensagens e proporcionar autorizações claras e concisas, o fator humano deixa o sistema aeronáutico vulnerável. O ponto crucial acerca dos fatores humanos reside no fato de que, embora haja uma estratégia *bald on record* na comunicação radiotelefônica, as pessoas não devem ser consideradas de maneira isolada de outros componentes, dado que todos estão em interação.

2.4.2 A Interculturalidade

A língua é inerentemente cultural, e a comunicação eficaz sempre leva em consideração o contexto cultural em que ocorre.

---

[38] Texto original: The human element is "the most flexible, adaptable and valuable part within the aeronautical system, but it is also the most vulnerable to external influences that may influence its performance.

[39] Um evento realizado pela NASA, em 1979, pode ser considerado o marco inaugural das pesquisas em CRM (Helmreich; Merritt; Wilhelm, 1999). Há ainda o registro de Cooper, White e Lauber (1980) em *Resource Management on the Flightdeck,* no qual os autores compilam os textos nos quais se identificou que a maioria dos fatores humanos envolvidos em acidentes aéreos estava relacionado a problemas de falhas de comunicações interpessoais, tomada de decisão e liderança.

Ambos os atores sociais intervenientes no ato de comunicação pertencem a uma cultura, que pode ou não ser partilhada e, por isso, participam de uma série de pressupostos, expectativas e normas de conduta que para cada um deles (individualmente) são naturais e evidentes. Os problemas de comunicação ocorrem quando, mesmo partilhando um mesmo código linguístico, o locutor e o interlocutor não partilham da bagagem sociocultural que lhes permite entender não só o que as palavras querem dizer, mas também o que querem fazer.

A pragmática intercultural está relacionada com as estratégias e recursos linguísticos usados para realizar os diferentes atos de fala em contextos culturais diversos, com os fatores que determinam as escolhas dos falantes e com a influência da língua e da cultura nativas na compreensão e produção de atos de fala. Enraizada na abordagem sóciocognitiva, combina a intenção, baseada na visão pragmática de cooperação, com a visão cognitiva do "egocentrismo" para incorporar recursos emergentes de comunicação. Na comunicação entre pilotos e controladores, os interlocutores cooperam gerando e formulando intenções que são relevantes para o contexto situacional real. Ao mesmo tempo, ativam as informações mais importantes para sua atenção na construção (falante) e compreensão (ouvinte) de enunciados.

As comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de tráfego aéreo acontecem em ambientes transculturais, nos quais o inglês é utilizado como língua internacional, cujos participantes são detentores de diferentes culturas e habilidades linguísticas, fazendo uso de diferentes formas de contextualização da fala. Observa-se que, em situações de comunicação na aviação, "podem ocorrer mal-entendidos quando duas pessoas de diferentes culturas se comunicam em inglês, uma vez que cada uma delas pode inadvertidamente usar formas do inglês influenciadas pela sua própria cultura"[40] (Hyde, 1998, p. 9, tradução nossa). Essas diferenças culturais podem levar a interpretações equivocadas ou falta de clareza na comunicação, mesmo que não haja intenção de causar mal-entendidos

Na análise sobre o trabalho na Sala de Operações que coordena as operações de solo de uma companhia aérea em um aeroporto, Goodwin (1996) destaca que a mútua inteligibilidade é um problema prático para alcançar ação colaborativa conjunta. Embora a negociação de significados seja valorizada em

[40] Texto original: Whenever two people from different cultures meet and use English to communicate with each other, they will inevitably, intentionally, or not, be using English in culturally distinct ways.

muitos contextos de comunicação, na aviação, a ênfase está na utilização da fraseologia padronizada (que foi criada justamente para não haver qualquer negociação) para permitir uma comunicação rápida, precisa e eficiente, de modo a garantir a segurança das operações

Retomando o fator humano como contribuinte nas confusões e desencadeamento de consequências fatais na aviação, é possível notar algumas semelhanças entre a colisão ocorrida com as aeronaves KLM e PanAm em Tenerife e o acidente do voo AVA 052 da Avianca que extrapolam o âmbito linguístico dos desentendidos fatais. A barreira sociocultural entre as diferentes tripulações e os controladores fica bastante óbvia.

A tripulação do voo 52 da Avianca era colombiana, os controladores eram americanos e – embora a comunicação tenha transcorrido em inglês – há a justificativa que a tripulação nunca usou a palavra "emergência" - baixos níveis de combustível, conforme determinado pelas diretrizes da IATA, mas usou a palavra "prioridade". A teoria de Bara (2010)[41] afirma que a cultura é fator importante para a comunicação e fica evidente, nesse caso, que a cultura foi fator decisivo na comunicação. Estudos sobre comunicação intercultural (Piller, 2010) e antropologia linguística (Duranti, 1997) mostraram que a cultura afeta as diferentes possibilidades pragmáticas de realizar a interação.

O National Transportation Safety Board (NTSB) tentou justificar o acidente como um erro do piloto, pois a tripulação nunca usou a palavra “emergência” ou baixos níveis de combustível, conforme determinado pelas diretrizes da *International Air Transport Association* (IATA), a tripulação aparentemente usou a palavra “prioridade”.

A torre de controle foi informada de uma aproximação com “prioridade”, que devido às diferenças entre inglês e espanhol, poderia ser interpretado como uma emergência pelos pilotos que falavam espanhol, mas não pelos controladores que falavam a língua inglesa. A diferença em relatar as palavras certas pode ter causado

[41] Bara (2010) parte do princípio que em toda comunicação os jogos culturais são comuns a toda uma cultura, afetando um grande número de pessoas. Refere-se a fenômenos em larga escala que podem variar do mundo civilizado à cultura ocidental, da tradição judaica ao estilo parisiense. Isso significa que se duas pessoas pertencentes à mesma cultura se encontram em uma determinada situação e um jogo específico é realizado, ambos possuem expectativas semelhantes a respeito dos comportamentos a serem apresentados. Naturalmente, com a maior difusão do jogo, aumenta proporcionalmente a probabilidade de que o comportamento esperado se torne uma norma.

um mal-entendido nos pilotos quando o controle de tráfego aéreo confirmou o status de “prioridade”.

Como exposto por Hamzah e Fei (2018), a segurança das viagens aéreas geralmente depende da eficiência da comunicação entre o controlador e o piloto, já que a capacidade de executar tarefas complexas sem falhas é essencial para evitar os acidentes com causas humanas. Embora o inglês para aviação seja descrito como um idioma simplificado e isento de ambiguidades e imprecisões, na verdade, a complexidade do inglês para aviação e do inglês em si costuma representar um desafio para os pilotos e controladores. Observa-se, por exemplo, que um aumento na complexidade da mensagem reduz a capacidade de recuperação de informações pelo piloto, especialmente quando o grupo de frases ou enunciados foi pronunciado em velocidade elevada.

A Organização de Aviação Civil Internacional (ICAO) adotou medidas em relação à proficiência linguística em inglês para a aviação civil internacional com o objetivo de garantir que os controladores de tráfego aéreo e os tripulantes de voo sejam capazes de falar e compreender as comunicações radiotelefônicas. Entretanto, como afirmado por Hamzah e Fei (2018), imprecisões e instruções vagas são atribuídas a várias outras causas, e não apenas ao tamanho e complexidade da mensagem do controlador.

Segundo Godoy, Mazuroski Jr. e Benfatti (2014), a comunicação entre tripulações e equipes de controladores de voo é um elemento chave para a coordenação de comportamentos entre os inúmeros indivíduos envolvidos na aviação civil. Os autores acrescentam ainda que devido a essa centralidade não causa espanto a constatação de que alguns acidentes mais trágicos da aviação civil tenham apresentado os desacordos e os mal-entendidos entre tripulações e controladores como fatores cruciais na sequência de ações inadequadas.

Voltando ao caso do KLM, em Tenerife. No curso das investigações realizadas pela ICAO, fica evidente no registro do gravador de voz que a frase proferida pelo engenheiro de voo “We are now at take-off” deixou os controladores de voo e a tripulação do PanAM confusa pela ambiguidade. A tripulação de voo do KLM era holandesa e a deficiência linguística ficou demonstrada no uso equivocado do inglês e da Fraseologia Aeronáutica. Vale ressaltar que que a ambiguidade pode ser de vários tipos: lexical, sintática, semântica, pragmática, cultural e fonética. Nesse sentido, há uma recomendação da ICAO (2010, p. 3-8) de que os falantes

devem realizar, de forma mais cuidadosa, os *readbacks* em situações de comunicação intercultural, tomando um cuidado maior para evitar as armadilhas da expectativa[42]. A interação entre culturas distintas é cada dia mais frequente no contexto globalizado em que se encontra a aviação civil, o contato transcultural é a norma, e não a exceção (ICAO, 2010, p. 2). A preocupação da ICAO não está nas culturas isoladas, mas nas interfaces culturais, que são caracterizadas da seguinte forma:

> [...] contanto que estejamos dentro dos limites da nossa própria cultura, todas as vantagens de ser membro de uma cultura se aplicam: os companheiros e o ambiente são previsíveis, portanto tornando as rotinas diárias mais fáceis e rápidas. Mas tão logo encontramos membros ou artefatos (aeronaves, procedimentos, regulamentações) de outras culturas, essas eficiências culturais são desafiadas e o oposto ocorre; o ambiente torna-se menos previsível, mais incerto, e requer mais esforço cognitivo.[43] (ICAO, 2004, p. 2, tradução nossa).

Cookson (2009) apresenta um trabalho sobre a investigação dos fatores que levaram ao acidente aéreo de Tenerife apontando que, entre os múltiplos fatores causais, o estresse e a fadiga desempenharam um papel decisivo no agravamento dos fatores linguísticos para as consequências. Embora a ICAO tenha adotado medidas em relação a proficiência linguística em inglês para a aviação civil internacional com o objetivo de garantir que os controladores de tráfego aéreo e os tripulantes de voo sejam capazes de falar e compreender as comunicações radiotelefônicas, as situações de risco vão muito além dos mal-entendidos linguísticos. Pode-se questionar como a cognição dos indivíduos envolvidos no evento responde frente a uma situação de alto risco, quando a mente está ocupada também com questões externas à crise (verbais, socioculturais, hierárquicas). É provável que esses fatores externos possam interferir em tomadas de decisões e contribuírem como estímulos cognitivos para que o mau desempenho comunicativo durante o evento.

---

[42] A expectativa é um tópico bastante abordado na literatura sobre Fatores Humanos que diz respeito a ouvir o que se espera, ou o que já se está acostumado por ser repetitivo e agir de acordo com o padrão habitual.

[43] Texto original: […] as long we stay within the bounds of our own culture, all of the advantages of cultural membership hold: Fellow members and the environment are predictable, thereby making daily routines easier and quicker. But as soon as we encounter members or artifacts (aircraft, procedures, regulations) from other cultures, these cultural efficiencies are challenged and the opposite occurs: The environment becomes less predictable, more uncertain, and requires more cognitive effort.

Embora a haja uma preocupação dos órgãos reguladores da aviação civil quanto à competência comunicativa entre os interlocutores dos voos internacionais, é importante ressaltar que além das demandas linguísticas e socioculturais há também as demandas cognitivas de cada um dos indivíduos que participam da interação. Isso nos leva a refletir que cada indivíduo tem uma expectativa de relevância frente ao mundo que, alimentado pela experiência interativa e cultural, levam à cognição individual.

2.4.3 Discurso interacional

É crucial destacar a concepção da Pragmática como um campo da linguística que examina a linguagem levando em conta a influência do contexto comunicativo. Além disso, devemos enfatizar a importância da significação como um fenômeno que surge da relação entre a representação da mensagem e o seu referencial informativo. Em outras palavras, a linguagem não apenas engloba as estruturas e articulações necessárias presentes na esfera racional, mas também incorpora as associações e intenções individuais. Ela é moldada não apenas pela lógica, mas também pela vontade individual do falante. O ato de fala implica a presença dos comunicantes e, a partir daí, se concretiza com base na subjetividade dos sujeitos envolvidos, transportando para o processo comunicativo uma perspectiva de interação e na comunicação das consciências individuais, umas com as outras, realizada com base na reciprocidade. A interação comunicativa se estrutura a partir da intenção do falante que, de posse de uma composição de valores inscritos na sua própria visão de mundo, ingressa no universo sociointerativo que pretende.

As características das comunicações radiotelefônicas, os papéis convencionais dos participantes e, ainda, os fatores discursivo-interacionais na segurança da aviação estão relacionados à aspectos em que os locutores estabelecem para si próprios certos padrões de veracidade, de valor informativo, de inteligibilidade e só tentam comunicar a informação que vai ao encontro desses padrões estabelecidos. Para Sperber e Wilson, desde que sejam observados tais padrões pelos locutores, e desde que os ouvintes esperem sistematicamente que o façam, pode ser colocado, para qualquer enunciado dado e através da inferência, um leque inteiro de interpretações possíveis de origem linguística, e a tarefa da

comunicação e da compreensão torna-se consequentemente mais fácil (Sperber; Wilson, 2002).

Na comunicação entre torre de controle e tripulação de voo, se por um lado a capacidade humana de inferir decorre da compreensão e produção da linguagem que vão além das estruturas gramaticais e envolvem aspectos cognitivos mais amplos, como conhecimento, inferência, intenção e contexto situacional para interpretar um ato comunicativo. Essa interpretação é por vezes apontada como fonte de problemas comunicativos que levam a acidentes. Cushing, 1997 afirma que essa tendência intuitiva de apoiar os comportamentos em perspectivas cognitivas de polidez é problemática em situações que envolvem risco. Os mal-entendidos comunicativos que desencadeiam consequências fatais na cadeia de tomada de decisões estão relacionados à indiretividade comunicativa. As pesquisas de Cushing (1997), Bonneffon, Feeney e De Neys (2011) demonstram que as situações de alto risco são basicamente favoráveis à emergência da linguagem indireta peculiar da manifestação da polidez.

O incidente ocorrido em 2006 envolvendo o voo da Air China 981 e o controle de solo do Aeroporto J.F. Kennedy teve uma repercussão significativa na internet e é frequentemente citado como um exemplo de falhas de comunicação entre piloto e controlador. Um vídeo desse incidente (Benitez, 2007) mostra a interação entre o controle de solo (*Kennedy Ground*) e a aeronave Air China 981, onde são fornecidas instruções de táxi[44]. Essa situação ilustra as consequências de uma comunicação inadequada entre as partes envolvidas. O Quadro 3 apresenta a transcrição dos dados analisados, como apresentada no vídeo mencionado.

[44] Táxi, fazer táxi, taxiamento ou rolagem refere-se ao movimento de uma aeronave no solo, pelo uso de sua própria potência, em contraste com reboque ou *push-back*, onde a aeronave é movida por um rebocador.

QUADRO 3 – TRANSCRIÇÃO DOS DADOS DO “KENNEDY GROUND – ATC”

1	ATC	Air China 981, make the right turn here at Juliette, join Alpha, hold short of Mike Alpha.
2	Air China 981	Right on Juliette hold sh… Taxi Alpha hold November […]can we taxi now?
3	ATC	Make the right turn here at Juliette, join Alpha, hold short of Mike Alpha – Air China 981.
4	Air China 981	Air China 981, roger join right Juliette, join Alpha, hold short to November.
5	ATC	Ok, I‘ll say it again, hold short of Mike Alpha —Mll – —All Mike Alpha, not November.
6	Air China 981	Ok, hold short of Mike Alpha, 981.
7	ATC	Air China 981, have they cleared you into the ramp?
8	Air China 981	Roger, ramp to the…ramp, Air China 981.
9	ATC	Ok, they had cleared you into the ramp?
10	Air China 981	Silence
11	ATC	Air China 981, Ground.
12	Air China 981	Silence
13	ATC	Air China 981, Kennedy Ground.
14	Air China 981	981, go ahead.
15	ATC	Have you been cleared into the ramp?
16	Air China 981	Ok, cleared to the ramp.
17	ATC	No, that was a question! Have the ramp people cleared you into the gate?
18	Air China 981	Roger, to the gate, Air China 981.
19	ATC	I‘ll try again, it‘s a question, hold your position, this is a question […] Have you been cleared into your gate?
20	Air China 981	981 OK we hold here.
21	ATC	OK, how about the question? Have they cleared you into the gate?
22	Air China 981	[…] Tower […] Ground, Air China 981, we are …gate number 3 is open…taxi to the northern.
23	ATC	Air China 981, taxi to the ramp.
24	Air China 981	Air China 981, roger, taxi to the ramp

FONTE: Adaptado de Benitez (2007).

Durante essa interação, os participantes adotam a fraseologia padronizada da comunicação do Controle de Tráfego Aéreo (ATC), seguindo um ciclo de confirmação e correção das etapas necessárias para o táxi da aeronave. Nesse contexto, o controlador assume o papel de detentor das informações sobre as pistas de pouso e táxi, sendo responsável por fornecer instruções para garantir um movimento seguro e ordenado das aeronaves no solo. O papel do piloto, por sua vez, é confirmar as instruções recebidas e agir de acordo com elas. No entanto, fica evidente que o piloto enfrenta dificuldades na gestão da comunicação e não utiliza estratégias como declarar falta de compreensão e solicitar esclarecimentos

Um mal-entendido inicial surge devido à semelhança entre os fonemas "M - Mike" e "N - November" (linhas 1 e 6), que, embora pareçam semelhantes, têm articulações distintas. O controlador fornece uma instrução de táxi ao piloto, que não é compreendida nas duas primeiras vezes. O controlador decide repetir a instrução de forma pausada, buscando esclarecer o mal-entendido. Somente após garantir a compreensão da mensagem, o controlador prossegue com uma nova instrução ou pergunta. Isso garante que os participantes da interação tenham certeza de que seu interlocutor compreendeu as mensagens, e garante que a comunicação seja organizada e estruturada, em conformidade com a máxima do modo, que orienta a evitar desordem e ambiguidades na fala.

Outro mal-entendido apresenta uma situação mais delicada do que o primeiro (a partir da linha 7), pois não há uma expressão específica da fraseologia padronizada para a pergunta que precisa ser feita. De acordo com as diretrizes da ICAO, nesse caso, a língua geral (inglês) pode ser utilizada, desde que seja de forma clara, concisa e não ambígua. O controlador utiliza expressões da própria fraseologia para formular sua pergunta, empregando termos como "*cleared*", "*ramp*" e "*gate*", além do verbo no presente perfeito com a preposição "into".

O diálogo revela que o piloto não compreendeu a mensagem devido à interpretação equivocada dos atos de fala ou da função comunicativa em questão. O controlador faz uma pergunta sobre eventos recentes do passado, mas o piloto entende como uma autorização para ir para a área de estacionamento. Em seguida, o controlador questiona o piloto novamente, formulando a frase sem a inversão do verbo auxiliar: "*they had cleared you into the ramp*?”. Essa construção poderia causar uma ambiguidade sintática, entretanto, no áudio do vídeo, nota-se que a prosódia tenta desfazer tal ambigüidade, pois o contorno da entonação (de frase

interrogativa) age como um dispositivo indicador da força ilocucionária, ou seja, mostra qual ato ilocucionário o falante está realizando. Embora o controlador tenha chamado o piloto do Air China 981 mais de uma vez, ele permanece em silêncio que pode ser interpretado como uma tentativa de resgatar o significado da pergunta com os demais tripulantes na cabine de comando ou de salvar a própria face, pois em algumas culturas, declarar a não-compreensão da mensagem pode ocasionar a perda de face. Nas concepções de Goffman (1967), a face corresponde à imagem pública que uma pessoa constrói para si nas interações conforme a linha de conduta que os outros esperam que ela tenha adotado em certa situação. Dada a avaliação constante, os sujeitos ocupam-se em apresentar e preservar a face, agindo com muita precaução em cada interação para que não seja comprometida. Mesmo que a face seja o que as pessoas têm de mais íntimo e particular, ainda, segundo Goffman, ela é um construto social. A partir dela as pessoas também se moldam e se constroem no fluxo dos acontecimentos sob a atração de restrições institucionais. Nesse sentido, pode ser levantada a hipótese de que o piloto do Air China 981 tornou-se refém de sua própria face, no sentido de cuidar de uma coerção social fundamental porque precisava estar, durante a comunicação com a torre de solo, empregando ações para salvar sua face. Para evitar a perda da face no curso da interação linguística exige-se a mobilização de estratégias linguísticas e, é claro, assim como as faces, essas estratégias são também frutos de combinações sociais convencionadas. Em Goffman (2011) há o entendimento que cada pessoa, subcultura, sociedade parecem ter seu próprio repertório característico de práticas para salvar a face.

A falta de gerenciamento do piloto na interação, ou seja, sua incapacidade de lidar adequadamente com a comunicação e de compreender a intenção do controlador, de reconhecer as perguntas do controlador como perguntas, interpretar incorretamente a entonação e não empregar estratégias efetivas de comunicação, como pedir esclarecimentos ou declarar falta de compreensão, faz com que o controlador repita a mesma pergunta, com uma pronúncia mais cadenciada, mas o piloto continua sem entender. Para ele, a entonação característica das perguntas parece não fazer diferença alguma, pois entende a mensagem novamente como uma afirmação.

Na análise do vídeo, os especialistas afirmam que o controlador perde a paciência, altera o tom de voz e revela, usando as propriedades prosódicas da fala,

a intenção de não-cooperar, mas, sim, de humilhar o piloto. Por outro lado, se lembrarmos que Brown e Levinson (1978/1987) conceberam a polidez como um "universal da linguagem em uso", o que é polido ou não é uma questão que varia de cultura para cultura, inclusive entre comunidades que compõem a mesma sociedade. Olhando por esse prisma, podemos considerar que o controlador estava disposto a cooperar sim, e o evento contribuiu para que se criasse uma situação de estresse com a persistência do mal-entendido, e, para isso, alterou o tom de voz com o objetivo de ser mais enfático, diminuiu a velocidade da fala e informou o ato de fala que estava utilizando ("*No, that was a question*!") antes da mensagem propriamente dita. Ele, ainda, reformula a pergunta incluindo as expressões "*the ramp people*" e "*to the gate*", mas, mesmo assim, a resposta ainda revela o mal-entendido. É notável que a compreensão do piloto do Air China 981 limitou-se a algumas expressões isoladas da fraseologia padrão, como "*to the ramp*", "*cleared to the ramp*" e "*to the gate*", o que comprova que, além da Fraseologia Aeronáutica e do inglês, no discurso interacional entre torre de solo e tripulação é preciso compreender mais do que palavras memorizadas. Nessa comunicação, tanto o contexto como os usuários são considerados fatores condicionantes para modificar o rumo que uma determinada interação toma. Em outras palavras, se estivermos diante de uma situação comunicativa na qual interagem indivíduos com costumes culturais muito distantes, estaremos sempre próximos da possibilidade que mal-entendidos comunicativos ocorram.

Sperber e Wilson (2002) assumem que uma língua é um código que realiza a ligação entre as representações fonéticas e as representações semânticas das frases, mas afirmam a existência de uma lacuna entre as representações semânticas das frases e os sentidos realmente comunicados pelos enunciados. Esta lacuna é preenchida não por meio de mais alguma codificação, mas sim por meio da inferência. Pelo modelo inferencial da comunicação, esta tem sido descrita como um processo do reconhecimento das intenções da pessoa que comunica. A representação semântica de uma frase proferida pode estar aquém da interpretação completa de um enunciado inserido em um contexto. Consequentemente, pode chegar ao conhecimento de como o falante, no meio das numerosas possibilidades apresentadas, atuará na escolha exata do enunciado e quais serão os efeitos contextuais provocados em seu ouvinte. O controlador, além de repetir duas vezes o enunciado, alterou o ritmo da sua fala, pronunciando palavra por palavra, numa

tentativa desesperada de se fazer entender, por ter percebido a limitação do seu interlocutor com quanto aos aspectos sonoros e/ou estruturais da língua inglesa e da fraseologia. Na sequência, o controlador ainda sem receber a confirmação do entendimento da mensagem, repete a pergunta seis vezes até o piloto do Air China 981, finalmente, dar a resposta sobre o local do estacionamento.

Ao analisar os eventos descritos no vídeo sobre o incidente discursivo interacional entre a Air China 981 e o controle de solo do Aeroporto J.F. Kennedy, identificamos várias situações que merecem destaque:

- Dificuldades relacionadas às propriedades prosódicas da fala, resultando na violação do princípio da cooperação nas técnicas de transmissão;

- Falta de cooperação, conflitos e problemas de relacionamento, refletindo a violação das máximas de polidez na interação;

- Interpretação equivocada dos atos de fala por parte dos participantes envolvidos;

- Preservação da face, evidenciada pelo silêncio do piloto chinês antes de responder ao controlador;

- Diferenças de procedimentos e atitudes locais, como a falta de esclarecimento sobre o *ramp control* no Aeroporto J.F. Kennedy;

- Relações de poder, onde a habilidade do controlador no idioma inglês o coloca em uma posição de domínio da situação, especialmente na ausência de gerenciamento adequado por parte do piloto chinês.

O emprego da fraseologia específica ajuda a reduzir ambiguidades, promover uma comunicação mais clara e concisa, e estabelecer uma estrutura comum para a interação entre pilotos e controladores. No entanto, é importante reconhecer que o fator humano e as habilidades individuais ainda podem influenciar a comunicação, mesmo quando a fraseologia é utilizada.

Embora os procedimentos para a comunicação aeronáutica sejam projetados para garantir a uniformidade das comunicações por rádio, minimizar o tempo de transmissão das mensagens e fornecer autorizações claras e concisas, é importante reconhecer a influência do fator humano na interação entre piloto e controlador. O elemento humano está sempre presente nas comunicações e pode afetar significativamente a forma como o piloto se comunica com o controlador.

Mesmo com diretrizes e padrões estabelecidos, as características individuais, habilidades linguísticas, níveis de experiência e o estado emocional dos participantes podem influenciar a compreensão e o gerenciamento da comunicação. A interpretação da entonação, a compreensão da intenção por trás das mensagens e a capacidade de utilizar estratégias eficazes de comunicação podem variar entre os interlocutores.

Portanto, embora os procedimentos sejam importantes para promover uma comunicação clara e eficiente, é fundamental considerar o fator humano e as nuances individuais que podem influenciar a interação entre piloto e controlador.

2.4.4 Síntese da seção

Posto isso, entendemos que a comunicação radiotelefônica entre controladores de tráfego aéreo e tripulação de aeronaves em situações que demandam a gestão urgente em uma crise pode ser considerada naturalmente ambígua e indireta o que conduz a eventos malsucedidos de comunicação. Consideramos, ainda, segundo Sperber e Wilson (1986), que a percepção humana é guiada pelas próprias expectativas de relevância o que acarreta disparidades comunicativas. Para Godoy, Mazuroski Jr. e Benfatti (2014), não se pode descartar que os fatores que levam a tomada de decisões equivocadas em situações de risco estão vinculadas, também, a fatores externos à comunicação e que para enfrentar e contornar os problemas inesperados, a tripulação da aeronave depende do conhecimento prévio dos procedimentos adequados tanto para a interpretação do problema quanto para as cadeias de tomada de decisões posteriores. Dessa forma, a abordagem pragmática desse trabalho aponta para fatores sociais e cognitivos na comunicação dando importância individual aos interlocutores, considerando sua cultura, medos, emoções lembrando sempre que são pessoas e não máquinas operadoras de outras máquinas.

Dentro desse contexto, a seção subsequente se volta para um exemplo prático, o voo 052 da Avianca, a fim de ilustrar cenários da comunicação cooperativa. A aplicação da Comunicação Cooperativa torna-se um elemento-chave na mitigação dos efeitos adversos da interação deficiente, sendo explorada como uma estratégia eficaz para garantir a realização bem-sucedida do ato de fala, especialmente em contextos desafiadores.

2.5 CENÁRIOS DA COMUNICAÇÃO COOPERATIVA

Nesse capítulo, o voo 052 da Avianca servirá de ilustração para abordarmos alguns cenários da comunicação cooperativa.

A Comunicação Cooperativa é empregada para mitigar os efeitos do desvanecimento da interação, explorando o ganho da realização do ato de fala obtido por meio da cooperação entre o falante e o ouvinte e, em certos contextos, atua como uma “válvula de liberação de pressão” eficaz. modo.

Essa abordagem favorece a harmonia e a efetividade nas interações sociais, promovendo a compreensão mútua, a colaboração e a construção de relacionamentos positivos. Esses resultados são cruciais em variados contextos, abrangendo desde as relações pessoais até o ambiente de trabalho, bem como em situações que envolvem a participação de múltiplos atores na busca por soluções conjuntas. A comunicação cooperativa é fundamental para eliminar ambiguidades e garantir que a mensagem seja compreendida como desejada, reduzindo, assim, o risco de mal-entendido.

2.5.1 Distinção entre Significado da Frase e Significado do Falante

Grice fez uma distinção entre o significado da frase (aproximadamente, o que é literalmente comunicado pelo enunciado e pode ser recuperado por meio da composicionalidade sintático-semântica) e o significado do falante (o que o falante pretendia comunicar com seu enunciado). O ponto principal de Grice ao traçar a distinção foi que, na maioria das vezes, o significado da frase e o significado do falante não coincidem. Assim, há necessidade de uma explicação de como o ouvinte recupera o significado do falante.

Para dar conta desse processo de interpretação Grice (1982) propôs uma explicação inferencial na qual se supõe que as pessoas envolvidas em uma conversa respeitem um princípio cooperativo: “Faça sua contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está engajado” (Grice, 1982, p. 86). Embora muitas críticas tenham sido feitas às propostas de Grice, há um acordo geral sobre o fato de que quando ocorre a distinção entre o significado da frase e o significado pretendido pelo falante alguma forma de cooperação deve estar envolvida na comunicação linguística. De fato, ela deve estar envolvida até mesmo na comunicação linguística explícita: em outras palavras, ela não se limita à derivação de implicaturas. Seguindo esse raciocínio, o falante pode usar diferentes expressões para se referir ao mesmo objeto de comunicação, mas cada uma delas será escolhida pelo falante dependendo do que ele acredita que seu ouvinte sabe (ou acredita) sobre o objeto a que se refere. Em outras palavras, o falante adapta a forma de sua comunicação linguística às necessidades de seu público e, portanto, não há dúvida de que a comunicação linguística envolve cooperação. Tomando como exemplo o diálogo entre os controladores de tráfego aéreo e a tripulação do voo 052 da Avianca, o copiloto usou a palavra *prioridade* para comunicar que havia uma situação de risco, acreditando que o controlador entenderia sua solicitação. Para ele, seu enunciado, conforme o princípio de cooperação, era suficiente.

Reboul (2019) apresenta uma proposta de três tipos de atividades sociais relativas à comunicação linguística, nomeadas como colaboração, cooperação e manipulação:

- **Colaboração:** ocorre quando um objetivo comum é alcançado por meio da ação de vários (dois ou mais) indivíduos, onde a ação de cada participante é coordenada com as ações dos demais participantes, e todos os participantes se beneficiam;

- **Cooperação:** ocorre quando um falante faz algo que é benéfico para o ouvinte;

- **Manipulação:** ocorre quando uma ação de um falante leva o ouvinte a realizar uma ação que ele mesmo poderia não ter realizado e que é benéfica para o falante.

E, também, distingui as diferentes atitudes sociais subjacentes às atividades sociais para a realização da comunicação divididas da seguinte forma:

- **Mutualismo:** a atividade é benéfica para todos os participantes;
- **Altruísmo:** a atividade é benéfica para o ouvinte, mas prejudicial para o falante;
- **Exploração:** a atividade é benéfica para o falante e neutra para o ouvinte;
- **Egoísmo:** a atividade é benéfica para o falante e prejudicial ao ouvinte.

Essas definições de atividades e atitudes sociais são funcionais no sentido de que se espera intencionalidade e consciência pelo menos na maioria dos casos que envolve a cooperação na comunicação linguística.

As máximas Grice descrevem meios racionais para conduzir a intercâmbios cooperativos e, dessa forma, o princípio cooperativo é uma consequência do fato de que as pessoas envolvidas em conversas são agentes racionais. Para essa afirmação, Reboul (2019) se posiciona no sentido de que a racionalidade implica egoísmo e que, consequentemente, a racionalidade e o altruísmo não são companheiros naturais. Dessa forma, se na comunicação linguística o falante e o ouvinte compartilham o objetivo de trocar informações, a noção de cooperação de Grice deve ser entendida em termos altruístas e não mutualísticos. Posto isto, se o Princípio de Cooperação de Grice sistematiza as regras de condutas adotadas pelos interlocutores na conversação e as máximas conversacionais precisam ser respeitadas para que a produção e a interpretação do texto se realize de maneira satisfatória, a atitude assumida pelo falante é sempre benéfica para o ouvinte (altruísta).

Na comunicação linguística parece ser do interesse do falante que seu ouvinte recupere o significado do enunciado e do interesse do ouvinte fazê-lo. Em outras palavras, ambos se beneficiam, o que significa que a comunicação linguística é basicamente mutualista, não altruísta. Tanto o falante quanto o ouvinte geralmente

têm interesses investidos no sucesso do processo comunicativo. No entanto, pode-se argumentar que, enquanto a comunicação linguística em si é apenas cooperativa de forma mutualista, a necessidade de compreensão é altruísta em essência.

Embora a informação linguística dependente do contexto necessite apenas de cooperação mutualística, a necessidade de compreensão pode ser explicada apenas por meio do altruísmo. Tomasello (2010, p. 8, tradução nossa) afirma que:

> A comunicação cooperativa então surgiu como uma forma de coordenar essas atividades colaborativas de forma mais eficiente, primeiro herdando e depois ajudando a construir ainda mais uma infraestrutura psicológica comum de intencionalidade compartilhada. Tudo isso quase certamente começou em atividades mutualísticas nas quais um indivíduo que ajudou seu parceiro estava simultaneamente ajudando a si mesmo. Mas então houve uma generalização para situações mais altruístas em que os indivíduos simplesmente informavam ou compartilhavam coisas com os outros livremente, possivelmente como uma forma de cultivar a reciprocidade e uma reputação de cooperação dentro do grupo cultural.[45]

A proposta de Tomasello é que o altruísmo é uma parte da infraestrutura das atividades colaborativas humanas, incluindo a comunicação, ligada à intencionalidade compartilhada que ele considera específica do ser humano. Essa característica parece implicar não apenas objetivos e intenções comuns, mas conhecimento mútuo desses objetivos e intenções. No contexto do altruísmo, os objetivos a serem alcançados e intenções compartilhadas não são suficientes para estabelecer a comunicação, pois podem, também, ser reivindicados como existentes mesmo na ausência de um conhecimento mútuo: se eu tenho o objetivo de escrever um livro de memórias e uma pessoa, em outro país, tiver o mesmo objetivo, podemos realmente dizer que temos o mesmo objetivo, independentemente de sabermos do objetivo um do outro. O mesmo vale para as intenções: se eu pretendo ir para os Estados Unidos para assistir a decisão do Mundial de Futebol de 2026, no dia 19 de julho, e uma outra pessoa, em outro país pretende ir aos Estados Unidos para assistir decisão do Mundial de Futebol de 2026, no dia 19 de julho, pode-se dizer que temos a mesma intenção, independentemente de sabermos das intenções um do outro e se há pretensão de uma viagem comum ou duas viagens separadas.

[45] Texto original: Cooperative communication then arose as a way of coordinating these collaborative activities [foraging] more efficiently, first inheriting and then helping to build further a common psychological infrastructure of shared intentionality. This all began almost certainly in mutualistic activities in which an individual who helped her partner was simultaneously helping herself. But then there was a generalization to more altruistic situations in which individuals simply informed or shared things with others freely, possibly as a way to cultivate reciprocity and a reputation for cooperation within the cultural group.

Em outras palavras, embora o compartilhamento de objetivos e/ou intenções seja presumivelmente necessário para a intencionalidade compartilhada, dificilmente é suficiente.

Retomando o acidente do voo da Avianca, AVA 052, é difícil ver por que o diálogo entre os controladores de tráfego aéreo e a tripulação exigiria algo como altruísmo. O Princípio de Colaboração de Grice apresenta as máximas a serem seguidas para a realização do enunciado satisfatório, considerado altruísta, que no caso da comunicação entre controladores e pilotos não pode ser aplicado. Isso porque o procedimento padrão de comunicação por meio da Fraseologia Aeronáutica requer a colaboração mutualista e conhecimento mútuo, isto é, demanda o conhecimento de cada um dos participantes do diálogo sobre as intenções do outro, incluindo a intenção compartilhada de alcançar o objetivo compartilhado de forma colaborativa. Diferentemente do Princípio de Cooperação de Grice, a comunicação linguística não é, em si, altruísta, mas sim (meramente) mutualisticamente cooperativa. No entanto, a necessidade de informar/notificar o ouvinte, aquela tendência humana de comunicar todos os nossos pensamentos, é altruísta.

Na comunicação linguística, os participantes geralmente têm interesses próprios e objetivos comunicativos individuais. Eles buscam trocar informações, expressar suas ideias, persuadir, influenciar ou alcançar determinados resultados por meio da interação verbal. A comunicação ocorre em um contexto social e interativo, no qual as pessoas buscam alcançar seus próprios objetivos comunicativos ao mesmo tempo em que colaboram com os outros para alcançar uma compreensão mútua.

Embora haja uma dimensão de cooperação na comunicação, como seguir os princípios cooperativos propostos por Grice (1975), isso não implica um comportamento puramente altruísta. Os participantes comunicativos buscam satisfazer suas próprias necessidades comunicativas e utilizam a linguagem como uma ferramenta para atingir seus objetivos individuais, ao mesmo tempo em que buscam uma interação bem-sucedida e mútua.

A Fraseologia Aeronáutica é um conjunto de termos e frases padronizadas usadas pelos pilotos, controladores de tráfego aéreo e outros profissionais da aviação para garantir uma comunicação clara e eficiente durante as operações aéreas. Considerando que essa forma de comunicação é altamente estruturada e

segue padrões pré-determinados estabelecidos pelas autoridades aeronáuticas, podemos afirmar que a comunicação por meio da Fraseologia Aeronáutica é mutualisticamente cooperativa, exigindo colaboração e conhecimento mútuo, enquanto o ato de informar e notificar o ouvinte pode ser considerado altruísta, refletindo a tendência humana de comunicar todos os nossos pensamentos.

2.5.2 Comunicação implícita e seus riscos

As implicaturas conversacionais foram consideradas por Grice (1982) como incontroversamente parte do significado do falante, embora não como parte do significado da sentença, mas estão relacionadas à comunicação implícita. As Implicaturas convencionais, são baseadas no significado convencional das palavras e expressões utilizadas na comunicação. Por exemplo, se alguém diz "Eu tenho algumas revistas", a implicatura convencional é que a pessoa possui mais de uma revista. As Implicaturas implicadas são inferências que vão além do significado literal das palavras, considerando o contexto e as intenções do falante. Por exemplo, se alguém, olhando para uma janela aberta, diz "Estou com frio", a implicatura implicada pode ser que a pessoa está sugerindo que gostaria que fechasse a janela.

Na comunicação entre a torre de controle e a tripulação, o copiloto, sem declarar a real situação, baseado na solicitação de *prioridade* que havia feito, acreditou que os controladores de tráfego aéreo de Nova Iorque estavam priorizando o pouso do voo 052 e disse ao comandante e ao engenheiro de voo: “Eles estão nos dando prioridade*”* (*They are giving us priority*)*.* Apreensivo com o que estava ouvindo, o comandante quis se certificar de que o copiloto tinha alertado a torre de controle para a situação do combustível e disse ao jovem piloto que declarasse emergência: “Diga a eles que estamos em emergência*”* (*Tell them we are in emergency*). Mas ao invés de esclarecer a situação, conforme orientado pelo comandante, o copiloto transmite a seguinte mensagem aos controladores: “Tudo certo para uno oito zero na proa e ah tentaremos outra vez, estamos ficando sem combustível” (*that's right to one eight zero on the heading and ah we'll try once again we're running out of fuel*).

Na opinião dos investigadores do acidente ocorrido com o voo 052 da Avianca, a expressão utilizada pela tripulação, aceitando a instrução dos controladores, a aeronave, embora com pouco combustível, não se enquadrava na

situação de emergência. Mensagem confusa, porque o copiloto afirma que está tudo bem – "*that's right"* - e finaliza a mensagem com uma frase a qual não apresenta simplesmente nada em termos de fraseologia ("we're running out of fuel*").*

Grice (1975) propõe que a comunicação bem-sucedida depende de uma cooperação implícita entre o falante e o ouvinte. Os falantes são comunicadores cooperativos que seguem os princípios cooperativos mencionados anteriormente (quantidade, qualidade, relevância e maneira), enquanto os ouvintes são inferidores cooperativos, que buscam entender os significados implícitos nas mensagens. A implicatura conversacional é um conceito chave na teoria de Grice. Ela se refere às inferências adicionais feitas pelos ouvintes com base nos princípios cooperativos que foram violados ou seguidos pelos falantes. Quando uma máxima é violada, os ouvintes tendem a buscar uma interpretação que justifique essa violação, inferindo uma implicatura conversacional. No caso do voo 052 da Avianca, o copiloto solicitou: "*Precisamos de prioridade*" e "*estamos ficando sem combustível"*. O significado literal é que eles precisavam pousar a aeronave. No entanto, a implicatura convencional, ou seja, a fraseologia aeronáutica, é que o combustível está se esgotando e não se enquadra na fraseologia padrão. Ao usar essa expressão, o copiloto acreditou ter sido suficientemente implicada para que os controladores abrissem o espaço aéreo para o pouso do voo 052 da Avianca. Essa implicatura é derivada da Máxima de Modo. Esse princípio estabelece que os falantes devem expressar suas ideias de maneira clara, organizada e adequada ao contexto comunicativo. Eles devem evitar ambiguidades, palavras ou frases obscuras que possam levar a interpretações equivocadas. Ao seguir esse princípio, os falantes ajudam o ouvinte a compreender suas mensagens de forma eficiente. Para os controladores a comunicação não ficou clara e poderia ter vários significados:

- Que havia combustível para o destino e alternativa?
- Que o combustível era suficiente para o destino?
- Que não podiam realizar espera?
- Que não havia mais combustível?
- Que podiam realizar espera?
- Que estavam em emergência?
- Que se tratava de urgência?

O copiloto utilizou uma expressão coloquial, e como tal, todas as expressões coloquiais, que não tem um significado técnico, não devem ser utilizadas na fraseologia. Esta expressão não indica quanto o avião pode voar com a quantidade ainda remanescente e, ao utilizar essa expressão, a tripulação não foi, tecnicamente, assertiva. É uma expressão coloquial descaracterizada de significado técnico, descontextualizada em termos de fraseologia de tráfego aéreo. Porém o copiloto pressupôs que a torre de controle havia entendido a urgência da solicitação.

A implicatura convencional refere-se a uma inferência que é baseada no significado convencional das palavras ou expressões utilizadas na comunicação, no caso, a fraseologia aeronáutica. Ela surge a partir do uso habitual ou convenção linguística associada a determinadas palavras ou construções linguísticas. A fraseologia aeronáutica é uma forma específica de comunicação linguística usada na aviação, que segue padrões e convenções estabelecidos para garantir uma comunicação clara e precisa entre controladores de voo e tripulação de aeronaves. Dentro desse contexto, existem expressões e termos que envolvem implicaturas convencionais. A implicatura convencional na fraseologia aeronáutica refere-se a inferências que são feitas com base no significado convencional das palavras e expressões utilizadas nesse domínio específico. Essas inferências são baseadas em padrões estabelecidos e compreendidos pelos participantes do meio aeronáutico. É importante observar que a correta interpretação dessas expressões depende do contexto e do conhecimento compartilhado entre os participantes do meio aeronáutico. Essa padronização da comunicação na aviação contribui para a eficácia e a segurança das operações aéreas, permitindo uma troca de informações rápida e precisa entre controladores de voo e tripulação de aeronaves.

No trabalho de Monteiro (2009) as pesquisas apontam que comunicação implícita nas interações entre controladores de tráfego aéreo e tripulação apresenta certos riscos e desafios que incluem:

- **Ambiguidade:** As pistas implícitas podem ser interpretadas de maneiras diferentes por diferentes indivíduos o que pode levar a mal-entendidos e interpretações equivocadas das mensagens transmitidas. A falta de clareza na comunicação implícita pode comprometer a segurança e a eficiência das operações aéreas;

- **Diferenças culturais e linguísticas**: A comunicação implícita pode ser influenciada pelas diferenças culturais e linguísticas entre controladores de tráfego aéreo e tripulação de voo, especialmente em um contexto internacional. Expressões faciais, entonações vocais e pistas não verbais podem ser interpretadas de maneira diferente em diferentes culturas, levando a mal-entendidos e lacunas na comunicação;

- **Dependência excessiva**: Se a comunicação implícita se tornar muito dominante na interação entre ATCs e tripulação, pode ocorrer uma dependência excessiva dessas pistas implícitas o que pode levar a problemas quando a comunicação implícita falha ou não é compreendida corretamente;

- **Suposições incorretas**: Os participantes da comunicação podem fazer suposições incorretas com base na comunicação implícita quando as pistas implícitas são interpretadas erroneamente ou quando são feitas suposições com base em informações não verificadas. Essas suposições podem levar a decisões inadequadas ou ações errôneas;

- **Sobrecarga cognitiva**: A comunicação implícita adiciona uma camada adicional de processamento cognitivo à comunicação podendo aumentar a carga cognitiva dos participantes, especialmente em situações de alta pressão e demanda. A sobrecarga cognitiva pode comprometer a capacidade de compreensão e resposta adequadas às mensagens transmitidas.

Na comunicação aeronáutica as informações cruciais devem ser comunicadas de forma clara, precisa e verificável. Além disso, a padronização e o uso de linguagem clara e objetiva são fundamentais para evitar mal-entendidos, garantir a segurança das operações aéreas e possíveis acidentes.

2.5.3 Comunicação cooperativa

O princípio cooperativo Griceano é projetado para ser o andaime que restringe o raciocínio inferencial através do qual as implicaturas são calculadas. No caso da comunicação entre o controle de tráfego aéreo e a tripulação do voo 052 da Avianca, o copiloto deseja transmitir a necessidade de pouso emergencial e ele pensa ter boas chances de sucesso comunicativo que se deve ao acesso do ouvinte ao conteúdo implícito. Mas, nesse caso, mesmo que o controlador saiba que a aeronave precise de prioridade, ele ainda será capaz de derivar a implicatura. No entanto, é claro que, em tal caso, o controlador não esperaria o princípio cooperativo e as máximas a serem respeitadas (discutivelmente, a solicitação do copiloto desrespeita pelo menos as máximas de Quantidade e Qualidade). Assim, por mais que o controlador tenha recuperado as implicaturas, não o fez com base no princípio cooperativo e nas máximas. Novamente, se olharmos para a fala do copiloto "*Nós precisamos de prioridade" e "Nós estamos ficando sem combustível*" e tentarmos pensar nos moldes griceanos, parece que sua única alternativa é algo explícito, como "*Emergência*" ou "*Minimum fuel*" (que, aliás, estaria muito mais de acordo com Quantidade e Qualidade) de acordo com a Fraseologia Aeronáutica. Com base nesse raciocínio, parece que a comunicação do copiloto tem a intenção de preservar a situação[46] e não solicitar pouso imediato por falta de combustível. Mas, embora este seja obviamente um dos objetivos do copiloto, certamente não é o conteúdo que ele tentou comunicar implicitamente. O fato é que o falante sempre pretende ter sua intenção informativa reconhecida.

Grice (1975) destaca a importância da cooperação e da inferência para a compreensão e produção de significados implícitos na comunicação verbal. Sua teoria oferece uma estrutura teórica para entender como as pessoas constroem e interpretam mensagens além do que é expresso de forma literal. Porém vimos que no caso do voo 052 da Avianca, as comunicações aeronáuticas dependem da

[46] Após o pouso, a situação de emergência será investigada e avaliada pelas autoridades competentes. Isso pode envolver entrevistas com a tripulação, inspeção da aeronave e análise dos eventos que levaram à declaração de emergência. Dependendo da natureza da emergência, podem ser realizadas investigações adicionais e procedimentos legais. Uma situação de emergência é considerada um evento significativo e pode levar a uma revisão dos procedimentos operacionais e ao treinamento da tripulação. Os relatórios e lições aprendidas com a emergência podem ser utilizados para melhorar os protocolos de segurança e prevenir situações semelhantes no futuro. (ANAC, 2020/2021).

comunicação cooperativa para garantir a segurança e a eficiência das operações aéreas. Na ocorrência da violação de uma das máximas pode ocorrer mal-entendidos e, consequente, acidente aéreo. A cooperação entre controladores de tráfego aéreo e tripulação de voo é essencial para a troca de informações claras e precisas, bem como para a compreensão mútua das instruções e solicitações. Em casos de emergência ou eventos inesperados, a cooperação se torna ainda mais crítica, pois a comunicação inadequada ou incompleta nessas situações pode levar a decisões errôneas, atrasos na resposta apropriada e, em casos extremos, a acidentes aéreos.

Ao buscar que sua intenção informativa seja reconhecida, o falante demonstra um interesse em ser compreendido e em garantir que a mensagem transmitida seja interpretada da maneira desejada. Isso ocorre porque a comunicação bem-sucedida depende não apenas do que é dito explicitamente, mas também da compreensão das intenções implícitas, das implicaturas e do contexto comunicativo.

2.5.4 Síntese da seção

Na comunicação por meio da Fraseologia Aeronáutica é essencial haver uma colaboração mutualista e conhecimento mútuo entre os participantes. Isso implica que cada um dos envolvidos no diálogo deve estar ciente das intenções do outro, incluindo a intenção compartilhada de alcançar um objetivo em conjunto, de forma colaborativa. No entanto, ao contrário do Princípio de Cooperação de Grice, a comunicação linguística nesse contexto não é puramente altruísta, mas sim baseada em uma cooperação mutualística.

A comunicação aeronáutica é fortemente dependente das implicaturas convencionais devido à natureza específica e altamente regulamentada da aviação. As implicaturas convencionais referem-se a inferências implícitas que são compreendidas pelos falantes com base no contexto e nas convenções linguísticas estabelecidas. Na aviação, essas implicaturas convencionais desempenham um papel importante na comunicação eficaz e segura entre controladores de tráfego aéreo e tripulação de voo. A comunicação implícita nas interações entre controladores de tráfego aéreo e tripulação apresenta certos riscos e desafios que

podem levar a acidentes aéreos, por isso deve ser realizada de forma clara, precisa e verificável.

No contexto da aviação, a cooperação entre controladores de tráfego aéreo e tripulação de voo é fundamental para a troca de informações claras e precisas. Essa cooperação envolve seguir as instruções dadas, compartilhar informações relevantes e comunicar de maneira clara e concisa. Quando há uma violação das máximas comunicativas, como a máxima da quantidade (fornecer informações suficientes e necessárias), pode haver uma quebra na comunicação efetiva e pode resultar em mal-entendidos, confusão e falta de clareza nas instruções ou solicitações.

3 ASPECTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Neste capítulo, serão apresentados e discutidos os aspectos teóricos e os procedimentos metodológicos adotados para a elaboração dos questionários utilizados na pesquisa, cujo objetivo é coletar dados empíricos relevantes. Além disso, serão detalhados os critérios utilizados para definir as variáveis que serão consideradas no estudo.

Para a coleta de dados empíricos, foram desenvolvidos questionários cuidadosamente elaborados, com base em fundamentos teóricos e conceituais relevantes para a pesquisa, estruturados para captar informações específicas e relevantes para os objetivos da pesquisa, permitindo que sejam obtidas respostas claras e precisas dos participantes.

Os questionários foram fundamentados em teorias e modelos que embasam o tema da pesquisa. A revisão bibliográfica desempenhou um papel crucial na identificação dessas teorias, fornecendo uma base sólida para a concepção das questões a serem apresentadas aos informantes.

A metodologia adotada para a elaboração dos questionários considerou as melhores práticas de pesquisa, a fim de garantir a validade e a confiabilidade dos dados coletados. Foram empregadas técnicas de pesquisa qualitativa e/ou quantitativa, de acordo com a natureza da pesquisa.

Será fornecida uma descrição do perfil dos informantes que participaram da pesquisa. Esses dados são essenciais para compreender as características da amostra e para a interpretação dos resultados obtidos.

Por fim, será descrita a metodologia empregada para analisar os dados coletados. A estruturação desses aspectos teóricos, metodológicos e práticos permitirá uma abordagem sólida e sistemática na condução da pesquisa, garantindo a qualidade e relevância dos resultados obtidos. Através dessas etapas, será possível obter informações valiosas para responder às perguntas de pesquisa e contribuir para o avanço do conhecimento na área de estudo.

3.1 MEDINDO ATITUDES E PERCEPÇÕES: UMA ANÁLISE QUANTITATIVA

O questionário *Likert* é uma técnica amplamente utilizada na pesquisa social e psicológica para medir atitudes, opiniões, crenças, percepções e outros construtos subjetivos dos participantes. Essa escala leva o nome de seu criador, Rensis Likert, um psicólogo social que desenvolveu a técnica na década de 1930.

A estrutura básica de um questionário *Likert* envolve a apresentação de afirmações ou declarações relevantes ao tema da pesquisa. Os participantes são solicitados a indicar o grau de concordância ou discordância com cada afirmação em uma escala de resposta, geralmente com cinco ou sete pontos, mas também podem existir outras variações. As respostas típicas em uma escala *Likert* são:

- Discordo totalmente;
- Discordo;
- Nem concordo, nem discordo;
- Concordo;
- Concordo totalmente.

As respostas dos participantes são então pontuadas e analisadas estatisticamente para obter uma medida quantitativa do grau de concordância ou discordância em relação às afirmações do questionário.

O questionário *Likert* é amplamente utilizado em pesquisas devido a suas vantagens: é de fácil entendimento para os participantes, tornando a coleta de dados relativamente rápida e simples; as respostas seguem uma escala intervalar, permitindo o uso de análises estatísticas mais robustas; pode ser adaptado para diversos temas e áreas de pesquisa, abordando uma ampla gama de construtos psicológicos e sociais; permite comparar as atitudes e opiniões de diferentes grupos de participantes em um mesmo estudo; o uso de escalas e respostas padronizadas permite que a pesquisa seja replicável e comparável com outros estudos similares.

Para realizar medições precisas em suas pesquisas, os pesquisadores devem criar instrumentos apropriados que garantam que as medidas representem adequadamente o que desejam avaliar (possuam validade) e, ao mesmo tempo, minimizem o erro amostral (aumentando a confiabilidade) dentro dos recursos

disponíveis. Dessa forma, obtêm resultados que refletem com maior precisão a realidade em estudo (Cote; Buckley, 1988; Clark; Watson, 1995).

Nossa opção pelo questionário *Likert* justifica-se por ser uma ferramenta valiosa na pesquisa social e psicológica, permitindo a mensuração de atitudes e percepções dos participantes de forma quantitativa, o que possibilita uma análise mais objetiva e aprofundada dos dados coletados.

3.2 PERCEPÇÕES LINGUÍSTICAS: ANÁLISE POR MEIO DA ESCALA LIKERT

Os atos de fala estão diretamente relacionados a atitudes linguísticas, como a polidez, a intenção comunicativa, entre outros aspectos. A escala *Likert* possibilita a quantificação dessas atitudes de forma objetiva, permitindo uma análise mais precisa das preferências e opiniões dos participantes. Além disso, possibilita a comparação sistemática das preferências quanto a diferentes atos de fala, permitindo identificar padrões e diferenças significativas entre as respostas dos participantes. Isso é especialmente útil para entender como certos atos de fala são percebidos e valorizados em relação a outros. Isso é valioso para entender não apenas quais atos de fala são preferidos, mas também a intensidade com que são percebidos pelos participantes.

A teoria da polidez destaca que as normas de polidez podem variar entre diferentes culturas e grupos sociais. A escala *Likert* permite que os pesquisadores comparem as atitudes e percepções de indivíduos pertencentes a diferentes culturas ou grupos quanto à polidez, possibilitando uma compreensão mais abrangente da sua aplicação e interpretação cultural.

É possível, também, comparar as atitudes dos participantes quanto a diferentes implicações conversacionais decorrentes do princípio de cooperação. Isso ajuda a entender quais implicações são mais aceitas ou valorizadas pelos indivíduos em suas interações comunicativas. Esse método de pesquisa pode ser usado para investigar como os participantes percebem e avaliam as violações ao princípio de cooperação o que possibilita uma compreensão mais aprofundada das reações e julgamentos que as pessoas fazem quando a cooperação é quebrada em uma conversação.

Através da escala *Likert,* é possível avaliar como os participantes veem a eficácia e a aceitação da estratégia *bald on record* em diversas situações sociais.

Isso permite entender se ela é considerada apropriada e efetiva em determinados contextos e com diferentes interlocutores é possível investigar as razões pelas quais os participantes escolhem adotar ou evitar a estratégia *bald on* record em suas interações comunicativas. Isso ajuda a entender as motivações por trás de suas escolhas linguísticas.

3.3 COLETA DOS DADOS E PERFIL DOS PARTICIPANTES

A coleta de dados realizada com 40 informantes, focando na comunicação organizacional entre controladores e pilotos de voos internacionais, configura-se em uma etapa crítica para obter informações valiosas sobre esse contexto específico de interação.

Neste estudo, utilizamos questionários como instrumentos de pesquisa baseados na escala *Likert* para coletar dados das percepções, atitudes e experiências dos 40 informantes no que concerne à comunicação. Os questionários abordaram questões sobre a efetividade da comunicação, a clareza das instruções, a colaboração entre as partes, o uso de jargões técnicos e a gestão de conflitos, entre outros aspectos relevantes. O modelo dos questionários empregados na pesquisa em meio eletrônico constam dos Apêndices 1 e 2.

Os informantes foram escolhidos com base em critérios específicos, como sua experiência na aviação, a posição ocupada (controlador ou piloto) e a experiência em voos internacionais. Após a coleta dos dados, procedemos com a análise e interpretação dos resultados que envolveram a tabulação das respostas da escala Likert, o cálculo de médias e desvios padrão para cada item do questionário e a realização de análises estatísticas, como testes de hipóteses ou correlações, para identificar possíveis padrões e associações entre as variáveis.

O perfil dos participantes da pesquisa é composto por controladores de tráfego aéreo e pilotos de voos internacionais. Esses profissionais desempenham papéis cruciais na aviação, trabalhando em conjunto para garantir a segurança, eficiência e sucesso das operações de voos internacionais. Os controladores de tráfego aéreo são responsáveis por monitorar e controlar o tráfego aéreo em espaços aéreos designados, fornecendo orientações e instruções aos pilotos para garantir uma separação segura entre as aeronaves e evitar colisões. Eles são especialistas em comunicação e navegação aérea, trabalhando em torres de

controle, centros de controle de tráfego aéreo e estações de radar. Por outro lado, os pilotos de voos internacionais são responsáveis por operar as aeronaves em rotas internacionais, cruzando fronteiras e voando por diferentes países. Eles precisam se comunicar efetivamente com os controladores de tráfego aéreo em diferentes regiões, seguir rotas específicas e lidar com questões de tráfego e navegação em espaços aéreos variados.

Devido à natureza crítica e complexa de suas funções, tanto controladores de tráfego aéreo quanto pilotos de voos internacionais passam por extensos treinamentos e têm um alto nível de conhecimento técnico e habilidades específicas. Sua capacidade de comunicação e colaboração é essencial para garantir a segurança e o sucesso das operações de voos internacionais. Ao coletar dados desses participantes, a pesquisa pode se concentrar em questões específicas relacionadas à comunicação organizacional entre controladores e pilotos, a gestão de conflitos, a coordenação de ações durante voos internacionais, o uso de jargões técnicos, entre outros aspectos relevantes para a eficiência e segurança das operações aéreas.

A compreensão do perfil desses participantes torna-se fundamental para contextualizar os resultados da pesquisa e entender como suas experiências, conhecimentos e habilidades podem influenciar a comunicação e a dinâmica das interações na aviação internacional. Essas informações permitem uma análise mais aprofundada e significativa dos dados coletados, contribuindo para a melhoria das práticas de comunicação e colaboração nesse contexto crítico da aviação.

3.4 RECURSOS COMPUTACIONAIS USADOS NA ORGANIZAÇÃO DOS DADOS

Para conduzir a pesquisa, utilizamos uma plataforma de questionários *online* conhecida como *Google Forms*. Essa ferramenta permitiu criar um questionário eficiente e fácil de responder, além de facilitar a coleta e análise dos dados obtidos. Após os informantes preencherem o questionário no *Google Forms*, as respostas foram automaticamente enviadas e armazenadas no *Google Sheets* que é uma planilha eletrônica *online* que faz parte da suíte de aplicativos do *Google Drive*.

As planilhas eletrônicas são ferramentas populares para organizar e tabular os dados coletados em questionários forms. É possível importar os dados

diretamente para as células da planilha, permitindo a manipulação, classificação e análise dos resultados.

Quando um questionário no *Google Forms* é criado, por padrão, todas as respostas são coletadas em uma planilha associada a esse formulário específico. Essa planilha é criada automaticamente e contém uma linha para cada resposta enviada. As respostas coletadas são organizadas em colunas, onde cada pergunta do questionário corresponde a uma coluna na planilha. Cada linha representa uma única resposta individual, contendo os dados fornecidos pelo respondente para cada pergunta. Ao acessar o *Google Sheets*, é possível visualizar e analisar as respostas em tempo real e as atualizações ocorrem automaticamente conforme novas respostas são enviadas através do *Google Forms*. Assim, é possível manipular, classificar e analisar os dados coletados com as ferramentas familiares de uma planilha, como fórmulas, gráficos e filtros.

O *Google Forms* e o *Google Sheets* trabalham em conjunto para facilitar a coleta e o gerenciamento de dados da pesquisa de maneira eficiente e organizada, fazendo dessa integração uma das vantagens do uso do *Google Forms*, pois centraliza as respostas em uma planilha colaborativa.

Esses recursos computacionais ajudam a otimizar a organização dos dados coletados em questionários forms, tornando o processo mais eficiente e permitindo análises mais detalhadas e precisas.

3.5 METODOLOGIA DE ANÁLISE DOS DADOS

As perguntas *Likert* geralmente apresentam respostas em uma escala ordinal, como "discordo totalmente," "discordo," "neutro," "concordo," "concordo totalmente." Essas respostas foram convertidas em valores numéricos para facilitar a análise, atribuindo os valores 1 a 5, respectivamente, para as respostas acima mencionadas.

Uma análise descritiva foi realizada na etapa inicial o que permitiu resumir os dados e obter uma visão geral das respostas. Isso foi feito calculando a média (medida útil para determinar o valor médio das respostas e pode dar uma ideia geral sobre como os participantes percebem o tópico em questão), a moda (valor que ocorre com mais frequência em uma distribuição de dados, indica a resposta mais comum dada pelos participantes) e a mediana (é o valor do meio de uma distribuição

ordenada de dados, representa o valor central das respostas) para cada pergunta, bem como a distribuição das respostas em cada categoria. Essas três medidas estatísticas foram úteis para resumir as respostas e fornecer uma visão geral dos padrões e tendências nas percepções dos participantes em relação às perguntas do questionário. A análise descritiva é apenas o primeiro passo na interpretação dos dados, mas ela oferece informações importantes para a compreensão inicial dos resultados.

Além disso, análises comparativas foram realizadas para entender diferenças significativas entre os grupos respondentes, ou seja, entre controladores e pilotos.

3.6 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

O projeto de pesquisa foi apresentado ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Paraná (CEP-UFPR) em (26/03/2024), sendo aprovado através de parecer consubstanciado (7.120.873), em (03.10.2024). Todos os participantes concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), com modelo constante do Apêndice 3 desta tese.

3.7 SÍNTESE DO CAPÍTULO

A coleta adequada dos dados, incluindo o perfil dos participantes, é um elemento-chave deste estudo. Ao obter informações relevantes, podemos contextualizar as respostas e identificar possíveis influências que afetam a comunicação dos participantes. Os aspectos teórico-metodológicos desempenham um papel fundamental no êxito desta pesquisa, estabelecendo uma base sólida para a interpretação dos resultados e a produção de conhecimentos pertinentes no campo da comunicação organizacional entre controladores e pilotos de voos internacionais.

4 RESULTADOS E ANÁLISES

Neste capítulo, apresentamos e discutimos os resultados dos procedimentos adotados para a elaboração dos questionários utilizados na pesquisa empírica. Como mencionado anteriormente, optamos por utilizar a escala de Likert para a apresentação e posterior análise de dados. Nessa escala, as respostas são tipicamente categorizadas em níveis que variam de concordância a discordância com uma afirmação específica. Esses níveis são numerados de 1 a 5, onde 1 indica 'discordo totalmente' e 5 representa 'concordo totalmente'.

4.1 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise dos dados coletados e também atendendo à proposta desta pesquisa, verificamos como os atos de fala entre controladores de tráfego aéreo e pilotos estão diretamente relacionados a atitudes linguísticas como a polidez, a intenção comunicativa, atitudes e percepções de indivíduos pertencentes a diferentes culturas ou grupos, implicaturas conversacionais decorrentes do Princípio de Cooperação eficácia e a aceitação da estratégia *bald on record* entre outros aspectos.

Para o presente estudo, foram empregadas 17 perguntas direcionadas aos controladores de tráfego aéreo e 18 perguntas direcionadas aos pilotos. A inclusão de uma pergunta adicional no questionário destinado aos pilotos ocorre devido à presença de uma questão específica direcionada exclusivamente para essa categoria profissional. A dimensão do número de participantes no contexto da aviação, envolvendo 29 controladores das várias Regionais do DECEA – o que contribuiu para uma análise mais abrangente e significativa dos dados coletados - e 12 pilotos de voos internacionais.

4.1.1 Pergunta 1

A comunicação clara e precisa desempenha um papel fundamental na promoção de uma cooperação efetiva entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves.

GRÁFICO 1 – PERGUNTA 1: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 2 – PERGUNTA 1: PILOTOS

FONTE: A autora (2024).

A Teoria dos Atos de Fala de Austin (1962) e posteriormente desenvolvida por Searle (1969) oferece uma perspectiva significativa para entender como a comunicação efetiva ocorre, especialmente em contextos profissionais como o controle de tráfego aéreo. Austin distinguia entre enunciados constatativos (que descrevem um estado de coisas) e performativos (que realizam uma ação ao serem proferidos). Em contextos de controle de tráfego aéreo, muitas comunicações são performativas, pois têm o poder de influenciar ações imediatas. Searle (1969)

expandiu a teoria, introduzindo o conceito de ilocução (o ato realizado pelo proferimento da fala) e perlocução (o efeito que a fala tem sobre o ouvinte). Em comunicações entre controladores e pilotos, a ilocução pode ser a emissão de uma instrução, enquanto a perlocução é a compreensão e execução eficaz dessa instrução pelo piloto. A Teoria dos Atos de Fala destaca a importância da cooperação entre falante e ouvinte para alcançar a compreensão desejada.

O Princípio de Cooperação de Grice (1975) orienta que, em uma conversa, os interlocutores tendem a cooperar uns com os outros para atingir objetivos comunicativos comuns. Postula que os participantes em uma conversa devem contribuir com informações relevantes para o tópico em discussão. Na aviação, isso significa que tanto os pilotos quanto os controladores de tráfego aéreo devem comunicar informações pertinentes à navegação, posição, intenções de voo, condições meteorológicas, entre outros aspectos relevantes para a segurança do voo. Ao fornecer e solicitar informações relevantes, ambas as partes cooperam para garantir uma compreensão mútua e uma resposta apropriada às situações.

Não menos importante, a máxima da qualidade propõe que as informações fornecidas devem ser verdadeiras e baseadas em evidências. Na aviação, é essencial que as informações transmitidas sejam precisas e confiáveis. Isso permite que os pilotos tomem decisões informadas e que os controladores de tráfego aéreo forneçam orientações corretas. Qualquer imprecisão ou informação incorreta pode levar a mal-entendidos e comprometer a segurança das operações aéreas.

A máxima de quantidade sugere que a quantidade de informações fornecidas deve ser apropriada para o contexto da conversa. Em comunicações de aviação, é importante fornecer informações suficientes para garantir uma compreensão clara da situação, mas sem sobrecarregar o canal de comunicação com excesso de detalhes desnecessários. Isso ajuda a manter a eficiência da comunicação, permitindo uma troca de informações rápida e eficaz.

É importante, também, considerar a máxima do modo ao discutir a comunicação entre pilotos e controladores de tráfego aéreo na aviação. Essa máxima se refere à escolha apropriada do modo de expressão linguística para o contexto da conversa. Na aviação, isso implica usar uma linguagem clara, direta e padronizada, apropriada para a comunicação radiotelefônica para garantir que as mensagens sejam transmitidas de forma eficaz e compreensível, evitando

ambiguidades ou confusões que possam surgir de uma escolha inadequada de palavras ou expressões.

Ao compararmos os dados coletados entre controladores de tráfego aéreo e pilotos, podemos observar diferenças e semelhanças que podem ser de interesse em diversos contextos, como segurança de voo, eficiência operacional e treinamento.

Concordo totalmente
Controladores: 96,6%
Pilotos: 91,7%

Ambas as categorias demonstram uma forte concordância com a afirmação sobre a importância da comunicação clara e precisa para a cooperação efetiva. No entanto, os controladores mostram uma taxa ligeiramente mais alta de concordância total em comparação com os pilotos

Concordo parcialmente (apenas para controladores):
Controladores: 3,4%

Esta categoria indica que uma pequena proporção de controladores concorda parcialmente com a afirmação. Isso sugere que, embora a maioria dos controladores reconheça a importância da comunicação clara e precisa, alguns podem ter ressalvas ou considerações específicas em relação a certos aspectos da comunicação.

Neutro (apenas para pilotos):
Pilotos: 8,3%

A proporção de pilotos que selecionaram a opção neutra demonstra que há uma parcela de profissionais que não concorda nem discorda totalmente da afirmação. Isso pode indicar uma diversidade de opiniões ou uma falta de convicção entre os pilotos em relação à importância da comunicação clara e precisa na promoção da cooperação efetiva.

Enquanto a grande maioria tanto de controladores quanto de pilotos reconhece a importância da comunicação clara e precisa, há algumas diferenças nas taxas de concordância total e na presença de respostas neutras, indicando variações na percepção da comunicação entre as duas categorias profissionais.

Essa comparação mostra que tanto os controladores de tráfego aéreo quanto os pilotos concordam majoritariamente que a comunicação clara e precisa desempenha um papel fundamental na promoção de uma cooperação efetiva. No entanto, há uma diferença significativa na proporção de controladores que concordam parcialmente em comparação com os pilotos, e uma pequena proporção de pilotos que permanecem neutros em relação a essa afirmação. Isso pode indicar diferentes perspectivas ou experiências entre os dois grupos em relação à comunicação durante o tráfego aéreo.

Essa diferença sugere que pode haver discrepâncias nas percepções sobre a qualidade da comunicação entre esses dois grupos. Várias razões podem estar por trás dessas diferenças.

A experiência e perspectiva profissional dos controladores e pilotos têm papéis diferentes na operação de voo. Os controladores podem ter uma visão mais abrangente das comunicações de tráfego aéreo, enquanto os pilotos podem estar mais focados nas interações específicas que têm com os controladores durante os voos.

Tanto controladores quanto pilotos enfrentam situações de alta pressão e estresse durante suas atividades. Essas condições podem influenciar sua percepção da qualidade da comunicação. Por exemplo, os controladores podem sentir a pressão de gerenciar o tráfego aéreo com eficiência, enquanto os pilotos podem se concentrar na segurança da operação.

Controladores de tráfego aéreo recebem *feedback* imediato sobre suas decisões e ações, com sistemas de monitoramento e supervisão em tempo real; pilotos também recebem feedback regularmente, mas isso ocorre por meio de simulações de voo, avaliações de desempenho e relatórios pós-voo.

Outro fator relevante é que controladores e pilotos podem pertencer a culturas organizacionais diferentes e ter diferentes programas de treinamento e procedimentos operacionais como visto na Teoria dos Atos de Fala, na seção 2.1. Essas diferenças podem influenciar suas percepções sobre o papel da comunicação na promoção da cooperação efetiva.

Além disso, as interações entre controladores e pilotos podem ser complexas e envolver múltiplos fatores, como condições meteorológicas adversas, tráfego intenso e mudanças de rota. Essa complexidade pode levar a interpretações diferentes sobre a qualidade da comunicação.

Podemos afirmar que a diferença entre as respostas dos controladores e pilotos pode estar relacionada ao fato de que a responsabilidade pela segurança do tráfego aéreo recai mais diretamente sobre os controladores. Na comunicação entre pilotos e controladores, os controladores têm a função principal de organizar, gerenciar e garantir a segurança do espaço aéreo, fornecendo instruções claras e precisas para evitar colisões, manter a separação entre aeronaves e operar com situações de emergência

Por fim, o fator humano desempenha um papel significativo em todas as interações de comunicação. Tanto os controladores quanto os pilotos estão sujeitos a fatores como estresse, fadiga, sobrecarga de informações e até mesmo diferenças individuais na interpretação e expressão da linguagem.

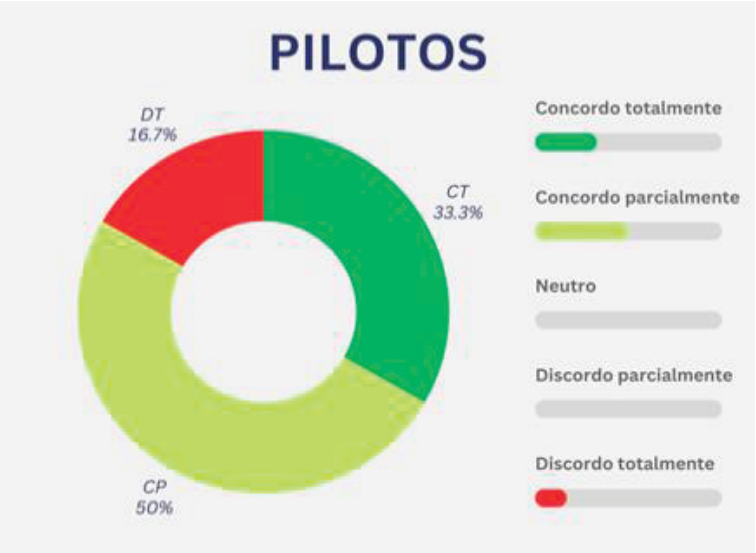
4.1.2 Pergunta 2

As comunicações radiotelefônicas quando realizadas em situações de risco, podem gerar mal-entendidos nas operações internacionais.

GRÁFICO 3 – PERGUNTA 2: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 4 – PERGUNTA 2: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

As comunicações radiotelefônicas, especialmente em situações de risco, podem gerar mal-entendidos nas operações internacionais por várias razões:

- Barreiras linguísticas: em operações internacionais, é comum que pilotos e controladores de tráfego aéreo falem diferentes idiomas. Mesmo que o inglês seja amplamente usado como língua franca na aviação, nem todos os pilotos ou controladores podem ser fluentes no idioma. Isso pode levar a mal-entendidos devido a pronúncias diferentes, vocabulário técnico variado e distinções linguísticas;

- Variações no treinamento e procedimentos: os pilotos e controladores de diferentes países podem ter recebido treinamentos variados e estar familiarizados com diferentes conjuntos de procedimentos operacionais. Isso pode levar a interpretações diferentes das instruções recebidas ou expectativas sobre como as comunicações devem ser conduzidas;

- Carga de trabalho elevada: em situações de risco, como emergências ou condições meteorológicas adversas, a carga de trabalho para pilotos e controladores de tráfego aéreo pode aumentar significativamente, resultando em comunicações rápidas e concisas, deixando pouco espaço

para esclarecimentos ou confirmações adicionais, o que aumenta o potencial de mal-entendidos;

- Ruído na comunicação: fatores externos, como interferência de rádio, estática ou outras distrações, podem prejudicar a qualidade da comunicação radiotelefônica. Isso pode levar a palavras ou frases perdidas, distorcidas ou incompreensíveis, aumentando a probabilidade de mal-entendidos.

Na Teoria dos Atos de Fala, Austin (1962) destaca a distinção entre enunciados constatativos e performativos. Comunicações em operações internacionais frequentemente envolvem atos performativos, onde as palavras proferidas têm ação imediata e podem ocorrer erros na ilocução, ou seja, na realização desses atos, podem levar a mal-entendidos e consequências adversas, especialmente em situações de risco. Com base nas respostas dos participantes, observou-se que ambos os grupos confirmam as teorias de Austin (1962) e Searle (1969), conforme discutido no capítulo 2, seção 2.1.3, sobre a cooperação na comunicação, que envolve a colaboração entre falante e ouvinte para a realização bem-sucedida de um ato de fala. Esse processo inclui o cumprimento das normas sociais e contextuais relevantes, além da adesão às regras apropriadas ao contexto específico de comunicação. A seguir, será detalhado como essa colaboração se relaciona com os atos de fala de Austin, especificamente na distinção entre enunciados constatativos e performativos, e como essas categorias contribuem para o entendimento das intenções comunicativas dos participantes.

Ato locucionário: refere-se ao ato de produzir sons ou palavras que são compreendidos como linguagem. Nas comunicações radiotelefônicas, o ato locucionário ocorre quando pilotos e controladores de tráfego aéreo emitem sinais de rádio para transmitir mensagens.

Ato ilocucionário: envolve o significado ou a intenção por trás das palavras, ou seja, o que o falante pretende realizar ao emitir uma declaração. Nas comunicações radiotelefônicas em situações de risco, o ato ilocucionário é garantir a segurança e eficácia da comunicação, transmitindo informações vitais para evitar acidentes ou responder a emergências.

Ato perlocucionário: refere-se aos efeitos ou consequências que as palavras têm sobre o ouvinte ou receptor. Em comunicações radiotelefônicas em situações de risco, os atos perlocucionários podem incluir o entendimento correto das instruções e ações apropriadas tomadas como resultado da comunicação.

De acordo com a Teoria dos Atos de Fala, as comunicações radiotelefônicas transcendem a mera transmissão de informações; elas também realizam ações e têm efeitos no mundo real, especialmente em situações críticas onde a segurança é primordial. Portanto, é essencial que pilotos e controladores de tráfego aéreo compreendam os atos de fala envolvidos e reconheçam suas implicações na comunicação, esforçando-se para garantir clareza e eficácia na troca de informações, a fim de evitar mal-entendidos e promover operações aéreas seguras e eficientes.

Em operações internacionais, marcadas por diferenças culturais e linguísticas, a ausência de cooperação comunicativa pode levar a interpretações equivocadas das mensagens transmitidas.

Agora, vamos comparar as respostas entre os dois grupos a respeito da afirmativa: as comunicações radiotelefônicas quando realizadas em situações de risco, podem gerar mal-entendidos nas operações internacionais:

Discordo totalmente

Controladores: 6,9%

Pilotos: 16,7%

A proporção de pilotos que discordou totalmente (16,7%) é significativamente maior do que a dos controladores (6,9%), indicando uma percepção mais crítica por parte dos pilotos quanto ao potencial de mal-entendidos em comunicações por rádio durante situações de risco.

Essa diferença sugere que os pilotos podem ser mais propensos a identificar falhas ou possíveis problemas nessas comunicações, dada sua posição central na operação da aeronave e sua dependência crítica da precisão e clareza das instruções fornecidas pelos controladores.

Discordo Parcialmente

Controladores: 6,9%

Os controladores que discordam parcialmente podem reconhecer que, em algumas circunstâncias específicas, as comunicações radiotelefônicas podem gerar mal-entendidos, mas não concordam plenamente que isso seja uma ocorrência comum ou generalizada.

Neutro

Controladores: 10,3%

Esta resposta indica que uma parte dos controladores não possui uma opinião clara sobre se as comunicações radiotelefônicas em situações de risco podem gerar mal-entendidos nas operações internacionais. Eles podem estar indecisos ou não ter informações suficientes para formar uma opinião definitiva sobre o assunto.

Concordo Parcialmente

Controladores: 10,3%

Esses controladores reconhecem que há uma possibilidade de que as comunicações radiotelefônicas em situações de risco possam gerar mal-entendidos, mas não estão totalmente convencidos disso. Eles podem ver essa questão como algo que pode acontecer em certas circunstâncias, mas não em todas.

Concordo totalmente:

Controladores: 95,5%

Pilotos: 33,3%

Enquanto a grande maioria dos controladores (95,5%) concordou totalmente com a afirmação, apenas cerca de um terço dos pilotos (33,3%) compartilhou da mesma opinião. Essa diferença aponta para uma disparidade nas percepções entre os dois grupos profissionais. Além disso, metade dos pilotos (50%) expressou uma concordância parcial, o que sugere uma visão mais equilibrada entre concordância e discordância em comparação com os controladores. Essa atitude pode refletir uma compreensão mais aprofundada da complexidade das comunicações radiotelefônicas. Os pilotos reconhecem que, embora essas comunicações possam

apresentar riscos potenciais em algumas situações, elas continuam sendo fundamentais para garantir a segurança e a eficiência das operações aéreas.

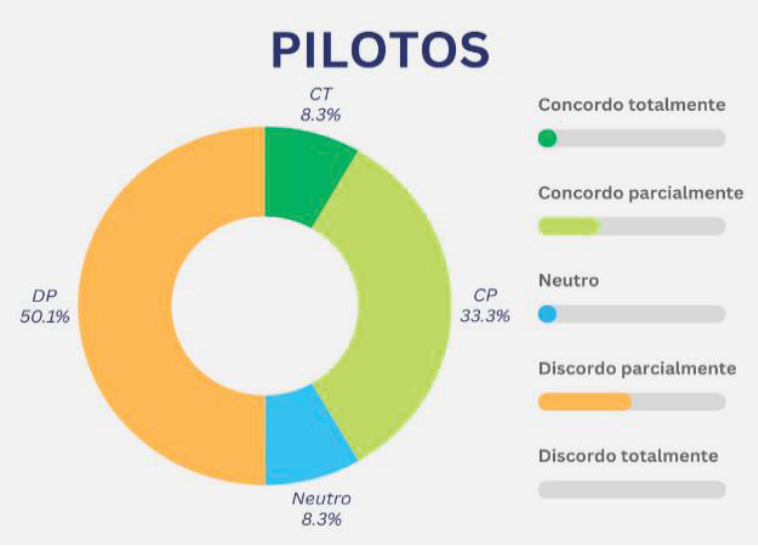
4.1.3 Pergunta 3

Os controladores estão atentos e dispostos a auxiliar o piloto caso percebam que ele não está familiarizado com a área ou se é um falante não nativo da língua inglesa.

GRÁFICO 5 – PERGUNTA 3: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 6 – PERGUNTA 3: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1978/1987) examina como as pessoas lidam com as interações sociais, considerando fatores como a face (imagem pública) e as ameaças à face durante a comunicação. Ao considerar a origem do piloto e sua língua materna, os controladores podem/devem ajustar seu discurso e abordagem para garantir uma comunicação eficaz, evitando ameaças à face decorrentes de mal-entendidos culturais. No contexto aéreo, a oferta de assistência por parte dos controladores pode ser considerada uma estratégia de polidez positiva, visando a preservação da face positiva do piloto. Relacionando essa teoria com o comportamento dos controladores aéreos em relação a pilotos não familiarizados com a área ou não nativos da língua inglesa, há uma predisposição majoritária da classe dos controladores em afirmar que estão atentos e dispostos a auxiliar o piloto.

O Princípio de Cooperação de Grice (1975), destaca a ideia de que os interlocutores em uma conversa devem cooperar entre si para alcançar uma comunicação bem-sucedida. Isso implica que os participantes devem agir de forma a tornar a contribuição da conversa relevante, informativa, verdadeira e clara.

Os controladores de tráfego aéreo estão cientes da importância de fornecer informações relevantes aos pilotos para garantir a segurança das operações aéreas. Se perceberem que um piloto não está familiarizado com a área, eles podem/devem oferecer informações adicionais sobre as condições locais, como pontos de referência ou restrições de espaço aéreo, para ajudar o piloto a navegar com segurança

No caso do acidente de Tenerife, um dos fatores contribuintes foi a comunicação ineficaz entre a tripulação da aeronave KLM e o controlador de tráfego aéreo. Devido a uma combinação de fatores, incluindo a falta de clareza nas instruções de autorização de decolagem e a pressa do piloto da KLM para decolar, houve uma falha na comunicação relevante sobre a posição das aeronaves na pista.

Se os controladores de tráfego aéreo tivessem percebido que o piloto da KLM não estava completamente ciente da posição da aeronave da Pan Am na pista, eles poderiam ter fornecido informações adicionais e claras para evitar a tragédia iminente. Isso poderia ter incluído a confirmação da posição da outra aeronave na pista e instruções específicas para aguardar a liberação total da pista antes de iniciar a decolagem.

Ao auxiliar pilotos não familiarizados com a área ou não nativos da língua inglesa, os controladores de tráfego aéreo devem fornecer informações úteis e claras que ajudem os pilotos a compreender e responder adequadamente às instruções recebidas. Isso pode envolver o uso de linguagem simples e direta, além de fornecer orientações adicionais, se necessário.

Porém as respostas dos pilotos demonstram que não é recíproca a afirmação, pois há uma discordância de metade dos participantes dessa classe.

Vejamos as diferenças significativas encontradas na análise das percepções e atitudes entre controladores de tráfego aéreo e pilotos em relação à disposição dos controladores em auxiliar os pilotos em situações específicas:

Discordo parcialmente (apenas para pilotos)

Pilotos: 50%

Metade do grupo dos pilotos (50%) discordou parcialmente da afirmação, indicando uma falta de confiança significativa na disposição dos controladores em auxiliá-los em situações específicas. Essas diferenças ressaltam a importância de uma comunicação clara e eficaz entre controladores de tráfego aéreo e pilotos para garantir a segurança e a eficiência das operações aéreas. Além disso, destacam a necessidade de uma compreensão mútua e cooperação entre esses dois grupos profissionais para lidar efetivamente com situações desafiadoras durante os voos.

Neutro

Controladores: 3,4%

Pilotos: 8,3%

Uma proporção maior de pilotos (8,3%) indicou neutralidade em comparação com os controladores (3,4%). Isso sugere que os pilotos podem estar menos seguros sobre a disposição dos controladores em auxiliá-los em situações específicas.

Concordo parcialmente

Controladores: 55,2%

Pilotos: 33,3%

Concordo totalmente

Controladores: 41,4%

Pilotos: 8,3%

Enquanto a maioria dos controladores (96,6%) concordou parcial ou totalmente em auxiliar os pilotos, apenas um terço dos pilotos (33,3%) concordou parcialmente e uma pequena proporção (8,3%) concordou totalmente. Essa diferença sugere que os pilotos podem ter uma visão mais cética ou menos confiante na disponibilidade dos controladores para oferecer assistência em certas circunstâncias.

A diferença nas porcentagens pode, sim, estar parcialmente relacionada a uma "proteção" à própria classe, mas também a outros fatores, como o foco principal da responsabilidade e o contexto da comunicação. No caso dos controladores de tráfego aéreo, sua principal função é garantir a segurança e o fluxo eficiente do tráfego aéreo, o que os leva a adotar um comportamento cooperativo e orientado para o auxílio, independentemente de quem está do outro lado da comunicação.

4.1.4 Pergunta 4

Estabelecer um ambiente de confiança mútua entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves é essencial para garantir uma cooperação eficaz (comunicação clara, coordenação eficiente e confiança mútua, resultando em operações seguras e eficientes no espaço aéreo).

GRÁFICO 7 – PERGUNTA 4: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 8 – PERGUNTA 4: PILOTOS

FONTE: A autora (2024).

O modelo da Teoria da Polidez interacional de Kádár e Haugh (2015) fornece uma estrutura abrangente e dinâmica para entender como a polidez é negociada e construída nas interações sociais, considerando uma variedade de fatores sociais, culturais e contextuais.

Essa teoria enfatiza a natureza interacional da polidez, destacando que a polidez é negociada e construída em tempo real durante as interações sociais, ou

seja, a polidez é um fenômeno dinâmico que surge da interação entre os participantes.

Os autores veem a polidez não apenas como uma questão de estratégias individuais para mitigar ameaças à face, mas como uma prática social mais ampla que reflete e reproduz as normas e valores culturais de uma sociedade.

Devemos destacar capacidade de ação dos participantes na construção da polidez e a importância da contextualização situacional na interpretação das práticas de polidez. Isso significa que as estratégias de polidez são adaptadas às exigências específicas de cada contexto social.

Na comunicação aeronáutica, a polidez é negociada em tempo real durante as interações entre controladores e pilotos que devem equilibrar a necessidade de transmitir informações de forma clara e precisa com a manutenção da polidez e do respeito mútuo, especialmente em situações de alto estresse.

A personalidade de cada controlador e piloto pode influenciar a forma como eles se comunicam. Alguns podem preferir uma abordagem mais direta e objetiva, enquanto outros podem optar por uma linguagem mais cordial e colaborativa, desde que respeitem as convenções da fraseologia aeronáutica.

O modelo de Kádár e Haugh (2015) destaca a importância da identidade social na polidez. Da mesma forma, na comunicação aeronáutica, os participantes constroem suas identidades profissionais através de práticas comunicativas específicas, influenciadas por normas profissionais e expectativas culturais.

Controladores e pilotos mais experientes podem empregar uma linguagem mais concisa e eficiente, baseada em sua familiaridade com os protocolos e procedimentos padrão da comunicação aeronáutica. Porém, aqueles com menos experiência podem ser mais cautelosos e detalhados em suas comunicações, buscando garantir a precisão e clareza das informações transmitidas.

Na comunicação aeronáutica, a polidez não se limita à linguagem verbal. A entonação, por exemplo, desempenha um papel na manutenção de uma comunicação polida entre controladores e pilotos.

A Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1978/1987) enfatiza a importância da preservação da face e do estabelecimento de um ambiente de confiança mútua. A preservação da face e o estabelecimento de um ambiente de confiança mútua são fundamentais para garantir uma comunicação precisa e transparente, elementos que elevam a segurança e aprimoram a eficiência nas operações aéreas. É de senso

comum as respostas das duas categorias que para a comunicação eficaz é necessário estabelecer uma relação de confiança. A importância de preservar a face positiva, ou seja, o desejo de ser aprovado e estabelecer um ambiente de confiança deve permear a interação entre os participantes da comunicação (controladores e pilotos) para a promoção de uma atitude cooperativa. Uma atmosfera em que os participantes colaborem e se sintam respeitados, e não ameaçados, favorece a cooperação efetiva entre controladores e pilotos o que resulta em uma comunicação mais clara e eficiente.

A confiança mútua entre pilotos e controladores de tráfego aéreo contribui para preservar tanto a face positiva quanto a face negativa das partes envolvidas. Os pilotos e controladores confiam um no outro para transmitir informações de forma clara e precisa, respeitando suas respectivas imagens públicas e permitindo uma comunicação direta e eficaz sem ameaçar a dignidade ou autonomia de qualquer uma das partes.

Ao estabelecer um ambiente de confiança mútua, pilotos e controladores de tráfego aéreo promovem a harmonia social dentro do contexto da aviação. Eles reconhecem a importância de cooperar e trabalhar em conjunto para garantir a segurança e eficiência das operações aéreas, evitando conflitos e mal-entendidos que possam surgir de uma comunicação inadequada ou falta de confiança.

Pode-se considerar que a confiança mútua entre pilotos e controladores de tráfego aéreo atua como uma forma de polidez, uma vez que ambos procuram estabelecer e manter um ambiente de trabalho positivo, fundamentado no respeito e na confiança recíprocos. Ambas as partes se esforçam para estabelecer e manter um ambiente de trabalho positivo, baseado na confiança mútua e respeito mútuo. Isso é essencial para promover uma comunicação clara e coordenação eficiente, elementos-chave para operações aéreas seguras e eficientes.

Analisaremos as respostas obtidas em relação a esta afirmação: "Estabelecer um ambiente de confiança mútua entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves é fundamental para garantir uma cooperação eficaz, resultando em comunicação clara, coordenação eficiente e confiança mútua, o que culmina em operações seguras e eficientes no espaço aéreo”.

Discordância parcial (apenas para pilotos)

Uma pequena proporção de pilotos (9,1%) discordou parcialmente da afirmação, indicando uma falta de confiança em relação à importância da confiança mútua na cooperação entre controladores e pilotos.

Neutro

Controladores: Não mencionado

Pilotos: 8,3%

Um pequeno percentual de pilotos (8,3%) indicou neutralidade em relação à afirmação, enquanto os controladores não mencionaram neutralidade. Isso sugere que os pilotos podem ter uma visão menos definitiva sobre a importância da confiança mútua na cooperação entre controladores e pilotos.

Concordo parcialmente

Controladores: 10%

Pilotos: 18,2%

Concordo totalmente

Controladores: 89,7%

Pilotos: 72,7%

A maioria dos controladores (89,7%) concordou totalmente com a afirmação, indicando um forte reconhecimento da importância da confiança mútua para uma cooperação eficaz. No entanto, uma proporção ligeiramente menor de pilotos (72,7%) concordou totalmente. Além disso, uma parcela significativa de pilotos (18,2%) concordou parcialmente, enquanto apenas 10% dos controladores indicaram concordância parcial. Isso sugere uma visão mais equilibrada ou uma perspectiva mais cautelosa por parte dos pilotos em relação à confiança mútua.

Discordo parcialmente (apenas para pilotos)

Pilotos: 9,1%

Essa comparação revela algumas diferenças significativas nas percepções e atitudes entre controladores de tráfego aéreo e pilotos em relação à importância de estabelecer um ambiente de confiança mútua - preservação da face - para garantir uma cooperação eficaz:

Preservação da face positiva: Os pilotos e controladores podem desejar ser percebidos como competentes e confiáveis em seu trabalho. Portanto, uma comunicação clara e eficaz, baseada em confiança mútua, pode ajudar a preservar a face positiva, garantindo que ambos os grupos se sintam respeitados e valorizados em suas funções.

Preservação da face negativa: A falta de confiança mútua ou cooperação pode ameaçar a face negativa, pois pode levar a situações de conflito, mal-entendidos ou erros. Portanto, estabelecer um ambiente de confiança mútua pode ajudar a reduzir a ameaça à face negativa, permitindo uma comunicação mais suave e colaborativa.

A preservação da face também pode ser relacionada à neutralidade na resposta dos pilotos. Alguns pilotos podem optar por uma resposta neutra para preservar sua face, evitando expressar uma opinião definitiva que possa ser interpretada como desrespeitosa ou que possa ameaçar a face do controlador de tráfego aéreo. A Teoria da Polidez oferece uma lente útil para entender como a necessidade de manter a autoestima e o respeito influencia a dinâmica de comunicação entre pilotos e controladores de tráfego aéreo, destacando a importância da confiança mútua na preservação da face de ambas as partes.

4.1.5 Pergunta 5

A fraseologia utilizada na comunicação radiotelefônica evita ambiguidades e interpretações equivocadas.

GRÁFICO 9 – PERGUNTA 5: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 10 – PERGUNTA 5: PILOTOS

FONTE: A autora (2024).

Não há como abordar a fraseologia aeronáutica sem mencionarmos a estratégia *bald on record*, uma das estratégias de comunicação propostas por Brown e Levinson (1978/1987) em sua Teoria da Polidez. A estratégia *bald on record* refere-se a ser direto ou explícito, ou seja, comunicar algo sem rodeios ou atenuações.

Na fraseologia aeronáutica, a estratégia *bald on record* pode ser observada em comunicações entre pilotos e controladores de tráfego aéreo em certas

situações, especialmente em momentos críticos ou de emergência. Os pilotos podem adotar uma abordagem direta e franca na comunicação com o ATC, sem considerar excessivamente as preocupações com a face ou a harmonia social.

Por exemplo, em uma situação de emergência, como uma falha de motor ou uma perda de controle da aeronave, o piloto pode usar uma linguagem direta e sem rodeios ao relatar a situação ao controlador de tráfego aéreo. Em vez de suavizar a comunicação para evitar preocupações com a face do controlador, o piloto se concentra em transmitir informações precisas e relevantes de forma rápida e clara.

Além disso, o Princípio de Cooperação proposto por Grice (1975) sugere que, durante a comunicação, as pessoas têm uma tendência inerente a cooperar para garantir uma troca eficaz de informações. Grice (1975) propôs a máxima da quantidade, que sugere que as pessoas devem fornecer informações na quantidade necessária, sem excesso ou escassez. Na comunicação radiotelefônica, a fraseologia é projetada para seguir essa máxima, evitando excessos e mantendo informações essenciais para evitar ambiguidades.

A máxima da qualidade destaca a importância da veracidade e da informação precisa e na comunicação entre controladores e pilotos, a fraseologia é formulada de maneira a garantir a clareza e a precisão, reduzindo ao máximo a possibilidade de interpretações equivocadas.

Grice (1975) introduziu a máxima da relação, enfatizando que a comunicação deve ser relevante para o contexto e na fraseologia aeronáutica, a linguagem é adaptada para ser altamente relevante, evitando ambiguidades e assegurando que as mensagens sejam claramente compreendidas no contexto operacional.

A máxima do modo sugere que a comunicação deve ser clara e evitar ambiguidades e a fraseologia aeronáutica é cuidadosamente escolhida para seguir essa máxima, utilizando termos padronizados e evitando expressões que possam levar a interpretações erradas.

Há uma concordância massiva nas respostas dos participantes afirmando que o uso da fraseologia evita ambiguidades e interpretações equivocadas.

Os dados coletados nessa afirmativa evidencia diferenças nas percepções e atitudes entre controladores de tráfego aéreo e pilotos em relação à eficácia da fraseologia na comunicação radiotelefônica e sugerem:

Neutro

Controladores: Não mencionado

Pilotos: 8,3%

Uma pequena proporção de pilotos (8,3%) indicou neutralidade em relação à afirmação, enquanto os controladores não mencionaram neutralidade. Isso sugere que alguns pilotos podem ter uma visão menos definida sobre a eficácia da fraseologia em evitar ambiguidades e podem não considerá-la como o fator mais crítico na prevenção de ambiguidades. Eles podem atribuir maior importância a outros elementos, como clareza na comunicação ou procedimentos operacionais.

Concordo parcialmente

Controladores: 37,9%

Pilotos: 50%

Concordo totalmente

Controladores: 62,1%

Pilotos: 41,7%

Enquanto a maioria dos controladores (62,1%) concordou totalmente com a afirmação, uma proporção ligeiramente maior de pilotos (50%) indicou concordância parcial.

Além disso, uma proporção significativa de pilotos (41,7%) concordou totalmente, embora em menor medida do que os controladores. Isso sugere que alguns pilotos podem ter uma visão mais cética ou menos confiante na eficácia da fraseologia em comparação com os controladores ou, ainda, podem não estar tão familiarizados com os detalhes técnicos da fraseologia aeronáutica como os controladores.

Os controladores, por serem diretamente responsáveis pela comunicação radiotelefônica, utilizam a fraseologia como uma ferramenta para transmitir instruções precisas e orientações aos pilotos, ajudando a gerenciar o tráfego aéreo de forma segura e eficiente. Enquanto isso, os pilotos, embora confiem na fraseologia como uma ferramenta valiosa, podem ser mais conscientes das limitações e das situações em que ambiguidades podem surgir.

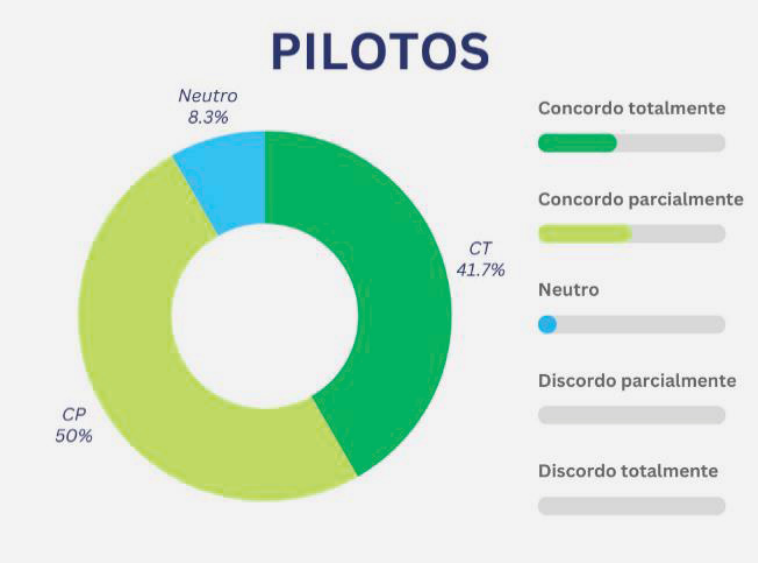
4.1.6 Pergunta 6

A fraseologia utilizada na comunicação radiotelefônica contribui para promover uma interação polida e eficaz.

GRÁFICO 11 – PERGUNTA 6: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 12 – PERGUNTA 6: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A fraseologia utilizada na comunicação radiotelefônica é formulada, considerando tanto os princípios de polidez quanto as máximas de cooperação,

buscando promover uma interação cortês, respeitosa e eficaz entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves. Observamos nos dados coletados que é de concordância geral dos participantes que o uso da fraseologia na interação entre controladores e pilotos permite que a comunicação seja polida e eficaz o que converge na Teoria da Polidez e o Princípio de Cooperaçãode que para a ideia de que a interação deve ser polida e eficaz. A aplicação de estratégias de polidez, conforme sugerido por Brown e Levinson (1978/1987) complementa a busca por cooperação e compreensão, conforme destacado pelo Princípio de Cooperação de Grice (1975). Essa abordagem na comunicação radiotelefônica visa não apenas à eficácia operacional, mas também à manutenção de relações positivas entre os participante.

Na aviação, a fraseologia é um conjunto padronizado de termos e frases utilizados para garantir a comunicação clara e eficaz entre pilotos e controladores de tráfego aéreo e, ainda, é altamente estruturada e focada na transmissão de informações essenciais de maneira rápida e concisa.

Na comunicação radiotelefônica, os participantes estão constantemente equilibrando a necessidade de expressar suas intenções e informações de forma clara e direta (face positiva) com a necessidade de evitar imposições excessivas ou ameaças à autonomia e autoestima do outro (face negativa). A fraseologia padronizada desempenha um papel essencial na comunicação em contextos operacionais críticos, como o tráfego aéreo, ao mitigar ameaças à face negativa dos interlocutores. A face negativa, conforme definido por Brown e Levinson (1987), refere-se ao desejo de cada indivíduo de preservar sua autonomia e evitar imposições ou interrupções. Nesse sentido, a padronização linguística fornece estruturas comunicativas que minimizam a possibilidade de interpretações ambíguas ou intrusivas, favorecendo um ambiente de interação mais formal e respeitoso.

Ao utilizar termos e expressões previamente acordados, os participantes da comunicação — controladores de tráfego aéreo e pilotos — conseguem transmitir informações críticas de forma direta, sem parecer abruptos ou inadequados. Essa formalidade não apenas reforça a clareza e a eficiência, mas também mantém um nível de cortesia que reconhece e respeita a posição e a responsabilidade do outro.

A fraseologia padronizada também reduz a ameaça à face tanto do locutor quanto do interlocutor, fornecendo uma estrutura linguística que é reconhecível e

previsível para ambas as partes. Isso ajuda a minimizar mal-entendidos e a preservar a harmonia na interação.

Ao seguir protocolos estabelecidos, os participantes da comunicação radiotelefônica podem se sentir mais seguros em relação às expectativas mútuas e à interpretação das mensagens transmitidas.

A relação entre esses dois parâmetros quais sejam, a fraseologia e a Teoria da Polidez pode ser observada na maneira como a fraseologia aeronáutica é projetada para ser clara, concisa e padronizada, o que ajuda a minimizar conflitos e mal-entendidos durante a comunicação entre pilotos e controladores de tráfego aéreo. Assim, a fraseologia serve como uma forma de polidez linguística no contexto da aviação, ao mesmo tempo em que promove uma comunicação eficaz e segura.

Ao comparar as respostas entre os dois grupos temos:

Neutro
Controladores: 6,9%
Pilotos: 8,3%

Tanto os controladores (6,9%) quanto os pilotos (8,3%) indicaram uma proporção semelhante de neutralidade em relação à afirmação.

Concordo parcialmente
Controladores: 48,3%
Pilotos: 50%

Concordo totalmente
Controladores: 44,8%
Pilotos: 41,7%

A maioria dos controladores (93,1%) concordou parcial ou totalmente com a afirmação, com uma proporção maior (48,3%) indicando concordância parcial.

Os pilotos também mostraram uma tendência semelhante, com 91,7% concordando parcial ou totalmente, sendo 50% concordando parcialmente.

Essas análises indicam que tanto controladores quanto pilotos valorizam a importância da fraseologia na comunicação radiotelefônica para promover uma

interação polida e eficaz. No entanto, é evidente que podem existir variações nas percepções específicas sobre a eficácia dessa fraseologia entre os dois grupos.

Os controladores e pilotos reconhecem a necessidade de seguir padrões e procedimentos específicos de comunicação para garantir uma interação fluida e segura durante as operações aéreas. Ambos os grupos entendem que a fraseologia padronizada é fundamental para evitar mal-entendidos, ambiguidades e interpretações equivocadas, especialmente em um ambiente de alta pressão e tráfego intenso como o espaço aéreo.

No entanto, as diferenças nas percepções específicas podem surgir devido a experiências e perspectivas distintas dentro de suas respectivas funções. Por exemplo, os controladores, que são responsáveis por elaborar e transmitir instruções, podem ter uma visão mais focada na eficácia da fraseologia como uma ferramenta para garantir a clareza e precisão dos enunciados Por outro lado, os pilotos, que estão recebendo essas instruções e interagindo com diferentes controladores, podem ter uma perspectiva mais ampla dos desafios da comunicação radiotelefônica, o que pode influenciar sua percepção sobre a eficácia da fraseologia em diferentes contextos operacionais.

Apesar dessas diferenças, é importante destacar que tanto controladores quanto pilotos compartilham um objetivo comum: garantir a segurança e eficiência das operações aéreas. Portanto, mesmo que possa existir variações em suas percepções sobre a eficácia da fraseologia, ambos os grupos reconhecem sua importância fundamental como uma ferramenta essencial para promover uma interação polida, eficaz e segura no ambiente aeronáutico.

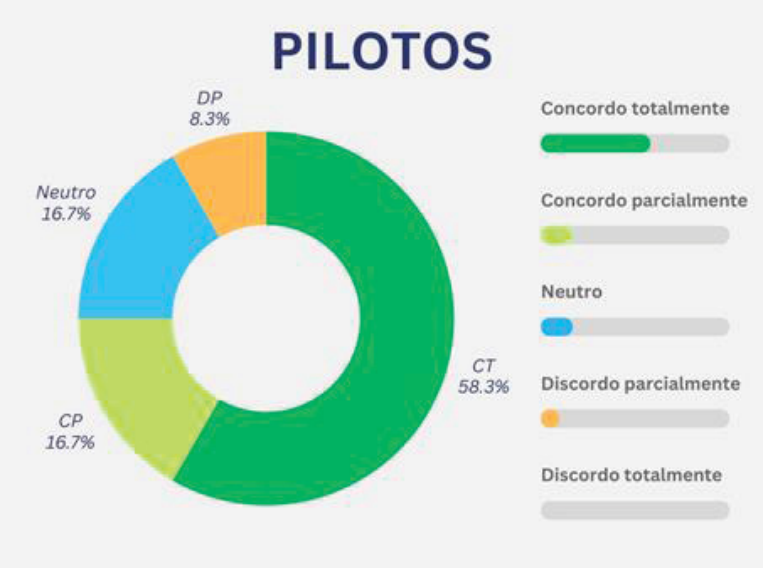
4.1.7 Pergunta 7

A adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica desempenha um papel fundamental na promoção da segurança e eficiência das operações aéreas.

GRÁFICO 13 – PERGUNTA 7: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 14 – PERGUNTA 7: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A estrita conformidade com a fraseologia aeronáutica pode ser interpretada como uma tática de polidez, na qual os envolvidos na comunicação se dedicam a assegurar que suas interações sejam precisas, respeitosas e eficazes. Ao seguir os termos e expressões padronizados, os pilotos e controladores estão demonstrando um nível de polidez ao evitar ambiguidades e mal-entendidos que possam surgir de comunicações menos precisas.

Ao seguir estritamente a fraseologia aeronáutica, pilotos e controladores de tráfego aéreo demonstram respeito pela imagem pública e pelo senso de autonomia de seus interlocutores (face positiva e face negativa), facilitando uma comunicação direta e eficaz sem comprometer a dignidade ou autoestima de qualquer parte envolvida.

A fraseologia aeronáutica fornece um conjunto de termos e expressões universalmente compreendidos, que permitem uma comunicação clara e sem ambiguidades, reduzindo assim o potencial de interpretações equivocadas que possam prejudicar a imagem pública ou o respeito próprio de qualquer parte envolvida.

Para minimizar os mal-entendidos os termos são específicos e compreendidos universalmente e assim, evitando interpretações equivocadas, especialmente em um ambiente onde a segurança das operações aéreas é crítica. A relação entre o *bald on record* e a adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica reside na busca por uma comunicação direta, clara e eficiente, aspectos essenciais para promover a segurança e eficiência das operações aéreas. A utilização de uma linguagem padronizada e universalmente compreendida é crucial para minimizar riscos e garantir uma comunicação eficaz em todo o contexto da aviação. A concordância para a afirmativa é equitativa entre as duas classes de respondentes embora haja um percentual de discordância que somados passam de 20%.

A análise das respostas realizada entre os dois grupos sobre a afirmativa “A adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica desempenha um papel fundamental na promoção da segurança e eficiência das operações aéreas” indica:

Discordo parcialmente
Controladores: 13,8%
Pilotos: 8,3%

Neutro
Controladores: 6,9%
Pilotos: 16,7%

A diferença na proporção de neutralidade entre pilotos (16,7%) e controladores (6,9%) sugere uma possível ambiguidade nas percepções dos pilotos

em relação ao papel da fraseologia aeronáutica na segurança e eficiência das operações aéreas.

Essa maior incidência de neutralidade entre os pilotos pode indicar uma variedade de interpretações ou entendimentos sobre a importância da fraseologia na comunicação aérea. É possível que alguns pilotos possam ter dúvidas ou incertezas sobre como a fraseologia afeta diretamente a segurança e eficiência das operações aéreas. Essas incertezas podem surgir de experiências individuais variadas, falta de clareza sobre os protocolos específicos ou contexto operacional.

Além disso, as percepções dos pilotos podem ser influenciadas por fatores como treinamento, exposição a diferentes situações operacionais e cultura organizacional da companhia aérea. Por exemplo, pilotos de diferentes regiões geográficas ou com históricos profissionais diversos podem ter atitudes distintas em relação à fraseologia aeronáutica.

A menor proporção de neutralidade entre os controladores sugere uma visão mais unificada ou confiante sobre a importância da fraseologia na segurança e eficiência das operações aéreas. Os controladores, que desempenham um papel ativo na elaboração e execução dos protocolos de comunicação, podem ter uma compreensão mais sólida dos impactos diretos da fraseologia na coordenação e gestão do tráfego aéreo.

Concordo parcialmente

Controladores: 44,8%

Pilotos: 16,7%

A proporção de controladores (44,8%) que concordaram parcialmente é significativamente maior do que a dos pilotos (16,7%) o que sugere uma divergência nas perspectivas sobre a eficácia da fraseologia aeronáutica entre os dois grupos.

Para os controladores, a concordância parcial pode refletir uma compreensão mais ampla das variações e complexidades envolvidas na aplicação da fraseologia aeronáutica. Eles reconhecem que, embora a fraseologia seja uma ferramenta fundamental para garantir a clareza e precisão das comunicações, existem situações em que a rigidez dos protocolos se torna contraproducente ou inadequada. Por exemplo, em circunstâncias incomuns ou emergenciais, os

controladores podem precisar adaptar sua linguagem para transmitir informações de forma mais rápida ou direta, a fim de lidar eficazmente com a situação.

Por outro lado, a proporção menor de pilotos que concordaram parcialmente pode indicar uma visão mais direta ou simplificada da importância da fraseologia. Eles tendem a perceber a adesão estrita aos protocolos de fraseologia como essencial para garantir uma comunicação clara e segura, sem necessariamente considerar as particularidades ou exceções que os controladores enfrentam em seu papel.

Essa divergência nas perspectivas também pode ser influenciada pela experiência e treinamento específicos de cada grupo. Os controladores, que têm uma visão mais ampla do sistema de tráfego aéreo e estão mais envolvidos na elaboração e aplicação dos protocolos de comunicação, podem ter uma compreensão mais detalhada das complexidades envolvidas. Enquanto isso, os pilotos, embora dependentes da fraseologia para comunicação eficaz, podem estar mais focados na execução prática e na observância dos procedimentos.

A diferença na proporção de concordância parcial entre controladores e pilotos sugere que há uma diversidade de perspectivas e entendimentos sobre a eficácia da fraseologia aeronáutica dentro da comunidade da aviação.

Concordo totalmente

Controladores: 34,5%

Pilotos: 58,3%

Os pilotos, representados pela maioria que concordou totalmente (58,3%), parecem atribuir uma importância particularmente alta à adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica. Isso pode refletir a compreensão dos pilotos sobre como a fraseologia padronizada contribui para a clareza, consistência e previsibilidade das comunicações durante o voo. Para os pilotos, seguir estritamente os protocolos de fraseologia não apenas facilita a compreensão mútua entre as partes envolvidas, mas também ajuda a reduzir o risco de mal-entendidos, erros de interpretação e, consequentemente, incidentes ou acidentes.

Os controladores, representados pela proporção menor (34,5%) que concordou totalmente, podem ter uma visão um pouco menos enfatizada da necessidade de adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica. Isso pode ser atribuído a

diferentes fatores, como familiaridade com procedimentos de comunicação, confiança na capacidade de adaptação a situações dinâmicas ou experiências pessoais que influenciam sua percepção sobre a importância da fraseologia padronizada.

No entanto, é importante notar que mesmo que a proporção de controladores que concordou totalmente seja menor, ainda representa uma parcela significativa desse grupo profissional. Isso sugere que a maioria dos controladores ainda reconhece a importância da adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica, mesmo que possam existir variações individuais em suas percepções.

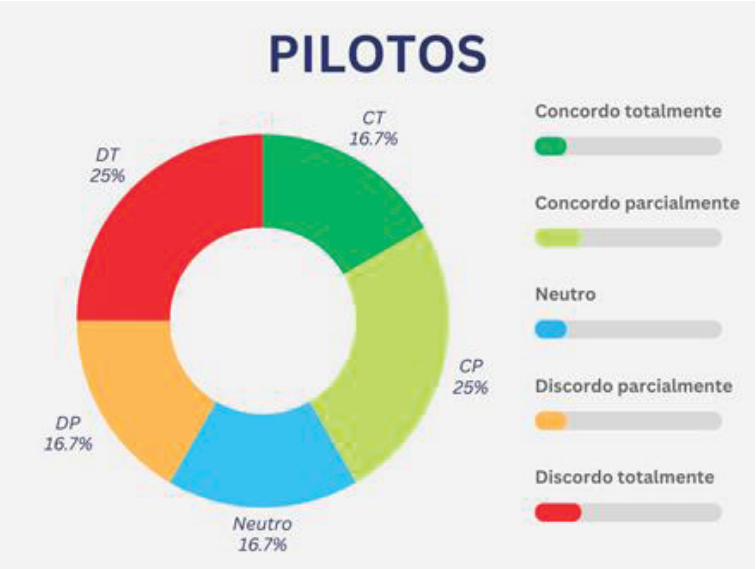
4.1.8 Pergunta 8

Os termos padronizados e frases específicas da fraseologia aeronáutica são seguidos de forma rigorosa pelos controladores e pilotos de aeronaves, mesmo em situações de emergência.

GRÁFICO 15 – PERGUNTA 8: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 16 – PERGUNTA 8: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A estratégia *bald on record* incentiva uma comunicação direta e sem rodeios. Na fraseologia aeronáutica, as instruções e comunicações entre controladores de tráfego aéreo e pilotos devem ser formuladas de maneira *bald on record*. Isso significa que as mensagens são transmitidas de forma clara, direta e sem ambiguidade, seguindo padrões e protocolos estabelecidos

Em situações de emergência, os termos padronizados da fraseologia aeronáutica devem ser utilizados de forma direta, evitando ambiguidades e garantindo que a mensagem seja clara e imediatamente compreendida por todos os envolvidos. Essa estratégia busca minimizar mal-entendidos ao evitar ambiguidades na comunicação e, da mesma forma, a adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica contribui para a minimização de mal-entendidos em situações de emergência, onde uma interpretação equivocada pode ter consequências graves.

O *bald on record* enfatiza a importância da ação imediata, indicando que, em situações de emergência, a comunicação direta por meio dos termos padronizados da fraseologia aeronáutica está em conformidade com essa abordagem, assegurando uma transmissão clara e urgente da necessidade de ação, sem demora.

Quando comparamos as respostas entre os dois grupos, observamos:

Discordância Total:

Controladores: Não há

Pilotos: 25%

Uma proporção significativa de pilotos (25%) discordou totalmente, indicando uma falta de confiança na adesão rigorosa à fraseologia, especialmente em situações de emergência. Os controladores não mencionaram discordância total.

Essa discordância por parte dos pilotos pode sugerir uma falta de confiança na capacidade dos protocolos de fraseologia aeronáutica de se adaptarem efetivamente a situações críticas. Os pilotos podem perceber a necessidade de flexibilidade e improvisação durante emergências, o que pode contrastar com a rigidez dos procedimentos de fraseologia. Eles podem acreditar que seguir estritamente os protocolos de fraseologia pode limitar sua capacidade de comunicar com eficácia e tomar decisões rápidas em momentos de crise.

A ausência de discordância total entre os controladores pode indicar uma confiança maior na eficácia da fraseologia aeronáutica, mesmo em situações de emergência. Os controladores podem valorizar a consistência e a previsibilidade que a adesão rigorosa à fraseologia oferece, especialmente em momentos críticos em que a comunicação clara e precisa é essencial para garantir a segurança das operações aéreas.

Essa diferença de perspectivas entre pilotos e controladores destaca a complexidade da comunicação na aviação e a necessidade de um equilíbrio entre seguir os protocolos estabelecidos e tomar decisões adaptativas em situações desafiadoras.

Discordância Parcial:

Controladores: 37,9%

Pilotos: 16,7%

Os controladores (37,9%) mostraram uma taxa mais alta de discordância parcial em comparação com os pilotos (16,7%). Isso sugere que há uma porção maior de controladores que têm preocupações ou dúvidas sobre a aderência rigorosa à fraseologia em situações críticas.

Essa maior incidência de discordância parcial entre os controladores pode indicar uma variedade de razões para suas preocupações. Por exemplo, os controladores, como profissionais responsáveis pela gestão do tráfego aéreo e pela coordenação das aeronaves em seu espaço aéreo designado, podem estar mais conscientes das complexidades e imprevisibilidades das situações operacionais. Eles podem sentir que seguir estritamente os protocolos de fraseologia pode não ser sempre prático ou adequado, especialmente em situações de emergência onde decisões rápidas e adaptação são necessárias.

Além disso, os controladores podem ter uma perspectiva mais ampla das comunicações aeronáuticas, lidando com uma variedade de aeronaves e circunstâncias operacionais. Isso pode levá-los a reconhecer que a adesão estrita à fraseologia pode não ser sempre a abordagem mais eficaz para garantir a segurança e eficiência das operações aéreas.

Por outro lado, a proporção menor de discordância parcial entre os pilotos pode sugerir uma confiança relativamente maior na aderência rigorosa à fraseologia, possivelmente porque eles são os principais usuários e beneficiários diretos da comunicação aeronáutica. No entanto, ainda há uma parcela significativa de pilotos que não concordam totalmente, o que indica que algumas preocupações ou dúvidas sobre a eficácia da adesão rigorosa à fraseologia também estão presentes entre esse grupo.

É importante reconhecer que, apesar dos esforços para seguir rigorosamente os termos padronizados, os controladores e pilotos são seres humanos suscetíveis a erros e limitações. Isso significa que, em situações de emergência ou sob estresse, pode haver dificuldade em seguir exatamente os termos padronizados devido à pressão do momento, emoções intensas ou outras variáveis humanas.

Mesmo com a formação e treinamento adequados, os profissionais da aviação podem enfrentar desafios na aplicação perfeita da fraseologia aeronáutica em todas as circunstâncias. No entanto, o objetivo do *bald on record* permanece como uma diretriz fundamental, incentivando uma comunicação clara e direta sempre que possível, mesmo que em situações de emergência ocorram adaptações ou variações na linguagem utilizada.

Neutro

Controladores: 17,2%

Pilotos: 16,7%

A proporção de pilotos e controladores que indicaram neutralidade é semelhante (16,7% vs. 17,2%), sugerindo que ambos os grupos podem ter incertezas ou ambiguidades em relação à adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica.

Essa neutralidade pode refletir uma série de preocupações ou dúvidas compartilhadas por pilotos e controladores sobre a eficácia da adesão estrita à fraseologia em diferentes contextos operacionais. Por exemplo, ambos os grupos podem reconhecer que, embora a fraseologia aeronáutica forneça um conjunto padronizado de termos e frases para facilitar a comunicação, pode haver situações em que a rigidez desses protocolos pode ser contraproducente ou inadequada.

Pilotos e controladores podem ter experimentado situações em que a adesão estrita à fraseologia não conseguiu abordar adequadamente circunstâncias operacionais específicas ou impediu uma comunicação eficaz durante emergências ou eventos imprevistos. Isso pode levar à incerteza sobre a capacidade da fraseologia aeronáutica de ser adaptável e flexível o suficiente para lidar com uma ampla gama de situações operacionais.

Além disso, a neutralidade pode surgir de uma falta de experiência ou compreensão detalhada dos protocolos de fraseologia aeronáutica em alguns casos. Pilotos e controladores menos experientes podem sentir-se menos confiantes em expressar uma opinião definitiva sobre a eficácia da fraseologia, pois ainda estão em processo de aprendizado e desenvolvimento de suas habilidades de comunicação aeronáutica.

Concordância Parcial

Controladores: 31%

Pilotos: 25%

Concordância Total:

Controladores: 13,8%

Pilotos: 16,7%

As taxas de concordância parcial são semelhantes entre os dois grupos, com 31% para controladores e 25% para pilotos, indicando uma tendência compartilhada de reconhecimento parcial da importância da fraseologia aeronáutica na comunicação radiotelefônica. Isso sugere que tanto os controladores quanto os pilotos reconhecem em algum grau a eficácia e relevância da fraseologia na facilitação da comunicação durante as operações aéreas. No entanto, observa-se que a concordância total é ligeiramente mais alta entre os controladores (13,8%) em comparação com os pilotos (16,7%). Essa diferença pode ser atribuída a várias razões.

Primeiramente, os controladores, como profissionais responsáveis por gerenciar o tráfego aéreo e coordenar a movimentação das aeronaves, podem ter uma perspectiva mais direta da importância crítica da fraseologia na manutenção da segurança e eficiência das operações aéreas. Eles podem reconhecer que a adesão rigorosa à fraseologia é essencial para garantir uma comunicação clara e precisa entre pilotos e controladores, especialmente em ambientes complexos e movimentados, como aeroportos ou áreas de grande tráfego aéreo.

Os pilotos, embora também reconheçam a importância da fraseologia, podem ter uma perspectiva ligeiramente diferente devido ao seu papel na operação da aeronave. Eles podem valorizar a flexibilidade e a adaptabilidade na comunicação, especialmente em situações de emergência, onde a adesão estrita à fraseologia pode não ser sempre prática. Portanto, alguns pilotos podem expressar uma concordância total ligeiramente mais alta para reconhecer a relevância da fraseologia, mesmo que também reconheçam a necessidade de certa flexibilidade em certas circunstâncias.

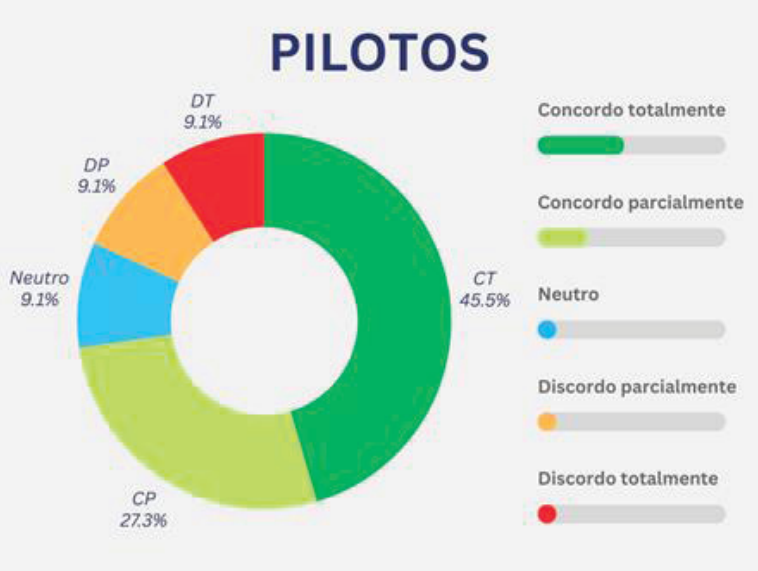
4.1.9 Pergunta 9

O uso de termos alheios à fraseologia aeronáutica pode levar situações de perigo.

GRÁFICO 17 – PERGUNTA 9: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 18 – PERGUNTA 9: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A Teoria da Polidez desenvolvida por Brown e Levinson (1978/1987)em 1978/1987 parte do pressuposto de que durante o diálogo, os interlocutores podem realizar atos de linguagem que ameaçam a "face" do outro referindo à autoimagem positiva que cada pessoa deseja manter durante uma interação social. Esses atos, chamados de "face-threatening acts" (FTAs) em inglês, podem incluir solicitações

diretas, críticas, interrupções ou qualquer comunicação que possa desafiar a face positiva ou negativa do interlocutor.

O uso de termos não padronizados na fraseologia aeronáutica pode ameaçar a face do interlocutor de várias maneiras. Por exemplo, ao empregar termos desconhecidos ou não convencionais, o interlocutor pode se sentir menos competente ou confiante em sua capacidade de compreender e responder adequadamente à comunicação, o que pode afetar sua face positiva.

A fraseologia aeronáutica é altamente padronizada e segue protocolos específicos para garantir a clareza e segurança das comunicações entre controladores de tráfego aéreo e pilotos. O uso de termos alheios a esses protocolos representa uma violação dessas normas estabelecidas o que pode levar a mal-entendidos, confusão e potencialmente situações perigosas, já que a comunicação pode se tornar menos precisa e eficaz.

Quando os interlocutores utilizam termos não convencionais na fraseologia aeronáutica, a eficácia da comunicação pode ser prejudicada. Isso pode resultar em atrasos, erros de interpretação e até mesmo em potenciais incidentes ou acidentes.

O interlocutor que recebe uma comunicação inadequada pode sentir-se desconfortável ou inseguro em sua habilidade de responder corretamente, o que pode prejudicar sua face positiva.

O conceito de *bald on record* se refere a uma comunicação direta e assertiva, onde o falante expressa sua mensagem de forma clara e sem ambiguidades. No contexto da fraseologia aeronáutica padronizada, os pilotos e controladores adotam uma abordagem *bald on record* ao utilizar termos e expressões que estão em conformidade com os padrões estabelecidos. Isso significa que eles comunicam informações de maneira direta, seguindo as diretrizes estabelecidas pela fraseologia aeronáutica.

O uso da fraseologia aeronáutica padronizada, em conformidade com a estratégia *bald on record*, tem como objetivo minimizar o potencial de interpretações erradas e erros de comunicação durante as operações aéreas. Ao seguir os protocolos estabelecidos, os profissionais da aviação garantem uma comunicação clara, concisa e eficaz, reduzindo assim o risco de situações de perigo decorrentes de mal-entendidos e garantindo a segurança e o sucesso das operações aéreas.

Nos resultados encontrados para essa afirmativa, observamos que é do entendimento da maior parte dos respondentes que o uso de termos alheios à

fraseologia pode levar a situações de perigo. Isso porque a fraseologia aeronáutica é projetada para minimizar a possibilidade de interpretações equivocadas enquanto termos não convencionais aumentam o potencial de erros.

O uso de termos alheios à fraseologia aeronáutica pode ter sérias implicações em termos de segurança e eficácia nas operações aéreas. Por isso a fraseologia aeronáutica é padronizada e estabelecida para garantir uma comunicação clara, concisa e universalmente compreendida entre controladores de tráfego aéreo e pilotos. Quando termos ou expressões que não estão em conformidade com a fraseologia aeronáutica são introduzidos, podem surgir diversas situações de perigo. O uso de termos não padronizados pode criar confusão e dificuldades de compreensão, especialmente em ambientes multiculturais, onde a padronização é crucial para superar barreiras linguísticas.

A introdução de termos não convencionais pode resultar em atrasos e falhas na coordenação entre controladores e pilotos. Em situações de emergência, a precisão e a eficiência na comunicação são vitais, e o uso de termos não padronizados pode comprometer a capacidade de resposta rápida. Em casos extremos, o uso inadequado de termos pode levar a mal-entendidos graves, colocando a segurança das operações aéreas em risco. Em situações de emergência, a necessidade de seguir a fraseologia aeronáutica é ainda mais crucial, pois a padronização nesses momentos críticos permite uma resposta rápida e coordenada, maximizando as chances de uma resolução segura da situação.

A análise das respostas entre os dois grupos na afirmativa "O uso de termos alheios à fraseologia aeronáutica pode levar a situações de perigo" indica:

Discordância Total

Controladores: Não mencionado

Pilotos: 9,1%

Uma proporção significativa de pilotos (9,1%) discordou totalmente, indicando uma forte oposição ao uso de termos alheios à fraseologia aeronáutica. Os controladores não mencionaram discordância total.

Essa postura dos pilotos pode ser atribuída à compreensão da importância da padronização e da precisão na comunicação durante as operações aéreas. Eles reconhecem que o uso de termos não padrão pode aumentar o risco de mal-

entendidos e potencialmente levar a situações de perigo no ambiente aéreo. Para os pilotos, a adesão estrita à fraseologia aeronáutica não é apenas uma questão de conformidade com procedimentos, mas sim uma questão de segurança operacional. Portanto, sua forte oposição a termos alheios reflete seu compromisso em manter um ambiente de comunicação claro e confiável durante o voo, visando garantir a segurança das operações aéreas

Discordância Parcial
Controladores: 20,7%
Pilotos: 9,1%

Os controladores (20,7%) mostraram uma taxa mais alta de discordância parcial em comparação com os pilotos (9,1%). Isso sugere que há uma porção maior de controladores que têm preocupações ou dúvidas sobre o uso de termos alheios à fraseologia aeronáutica.

Neutro
Controladores: 17,2%
Pilotos: 9,1%

A proporção de pilotos que indicaram neutralidade (9,1%) é significativamente menor do que a dos controladores (17,2%), sugerindo que os pilotos podem ter uma posição mais definida em relação ao uso de termos alheios à fraseologia aeronáutica.

Concordância Parcial
Controladores: 34,5%
Pilotos: 27,3%

Concordância Total
Controladores: 27,6%
Pilotos: 45,5%

A concordância parcial é semelhante entre os dois grupos (34,5% para controladores e 27,3% para pilotos), indicando que ambos reconhecem em parte a importância da questão em análise. No entanto, é notável que a concordância total seja significativamente maior entre os pilotos, atingindo 45,5%, enquanto entre os controladores é de 27,6%.

Essa diferença pode ser atribuída a diferentes perspectivas e experiências profissionais dos dois grupos. Os pilotos, por estarem diretamente envolvidos na execução das operações aéreas, podem ter uma compreensão mais detalhada dos desafios e riscos associados à falta de proficiência na língua inglesa. Eles reconhecem que a comunicação clara e eficaz é essencial para a segurança dos voos, e qualquer dificuldade na compreensão da fala de um piloto ou controlador estrangeiro pode representar um risco potencial.

Os controladores, embora também valorizem a importância da comunicação eficaz, podem ter visão mais abrangente da situação. Podem estar acostumados a lidar com uma variedade de situações e contextos de comunicação, o que pode influenciar sua percepção sobre a relevância da proficiência na língua inglesa.

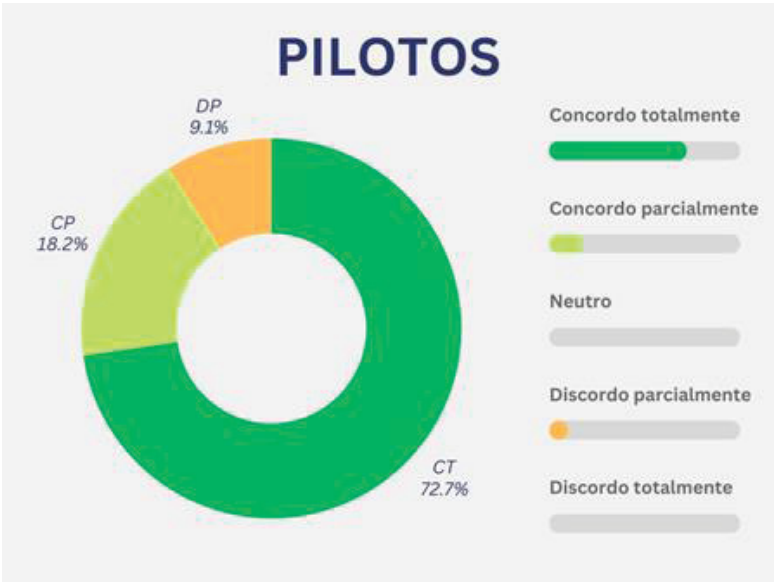
4.1.10 Pergunta 10

A falta de proficiência na língua inglesa pode causar mal-entendidos.

GRÁFICO 19 – PERGUNTA 10: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 20 – PERGUNTA 10: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A ICAO estabeleceu padrões globais para a proficiência em inglês reconhecendo sua importância na comunicação eficaz entre pilotos e controladores de tráfego aéreo, especialmente em contextos internacionais. A escala de proficiência é dividida em seis níveis, com o L4 (Level 4) exigido para operação em ambientes internacionais, garantindo compreensão mútua nas comunicações. O treinamento de controladores e pilotos abrange o desenvolvimento de habilidades linguísticas adequadas, permitindo uma comunicação clara e precisa durante todas as fases do voo e minimizando riscos de mal-entendidos. Além dos aspectos técnicos da aviação, a formação enfatiza a comunicação eficaz como essencial para a segurança operacional, preparando os profissionais para lidar com emergências em ambientes multiculturais e multilíngues.

A proficiência na língua inglesa demonstra a importância da comunicação clara e direta entre pilotos e controladores. Isso significa que, de acordo com as máximas de Grice (1975), os profissionais devem transmitir informações relevantes e precisas durante todas as fases do voo, especialmente em situações de emergência. Profissionais bem treinados são capazes de seguir o Princípio de Cooperação de Grice (1975) e suas máximas para garantir uma comunicação eficaz, mesmo em ambientes multiculturais e multilíngues. Eles entendem a importância de serem claros, informativos e relevantes em suas comunicações, o que contribui para a segurança operacional.

De acordo com Spencer-Oatey e Franklin (2009), as divergências culturais e linguísticas exercem uma influência significativa na comunicação interpessoal e intercultural. Suas pesquisas destacam que tais diferenças desempenham um papel crucial na comunicação, podendo resultar em desafios e mal-entendidos.

No incidente da Air China 981, o piloto solicitou permissão para taxiamento para a pista de decolagem, mas a torre de controle não conseguiu entender claramente o pedido devido à barreira linguística e à comunicação confusa.

Se houvesse uma comunicação mais eficaz e relevante entre o piloto e o controlador de solo, o incidente poderia ter sido evitado. Por exemplo, se o piloto tivesse sido mais explícito em sua solicitação de taxiamento ou se o controlador de solo tivesse pedido esclarecimentos adicionais, poderiam ter sido identificados quaisquer mal-entendidos antes que a aeronave iniciasse o taxiamento na direção errada.

O incidente da Air China 981 destaca a importância da comunicação clara e relevante entre pilotos e controladores de tráfego aéreo, especialmente em situações onde a barreira linguística pode complicar a troca de informações. A capacidade de transmitir e receber informações de forma precisa e compreensível é essencial para evitar incidentes e garantir a segurança das operações aéreas

Na coleta dos dados dessa afirmativa, há uma concordância da maioria dos participantes das duas classes. Embora haja uma variação entre Concordância Parcial e Concordância Total, a natureza da concordância deve-se ao fato de ser uma exigência de legislação internacional a controladores e pilotos.

Considerando as respostas entre os dois grupos:

Esses dados revelam algumas diferenças e semelhanças nas percepções e atitudes entre controladores de tráfego aéreo e pilotos em relação à falta de proficiência na língua inglesa que pode causar mal-entendidos:

Neutro

Controladores: 3,4%

Pilotos: Não mencionado

Apenas os controladores (3,4%) indicaram neutralidade em relação à afirmação, enquanto os pilotos não mencionaram neutralidade. Isso pode indicar

uma percepção mais direta por parte dos pilotos sobre os impactos da falta de proficiência em inglês.

Discordância Parcial
Controladores: Não mencionado
Pilotos: 9,1%

Uma pequena proporção de pilotos (9,1%) discordou parcialmente da afirmação, sugerindo que alguns podem não estar convencidos de que a falta de proficiência em inglês pode levar a mal-entendidos. Os controladores não expressaram discordância parcial.

Concordância Parcial
Controladores: 27,6%
Pilotos: 18,2%

Concordância Total
Controladores: 69%
Pilotos: 72,7%

A maioria dos controladores (96,6%) concordou parcial ou totalmente com a afirmação, enquanto a maioria dos pilotos (90,9%) também concordou parcial ou totalmente. Isso sugere que ambos os grupos reconhecem o potencial de mal-entendidos causados pela falta de proficiência em inglês, mas os pilotos podem ter uma visão ligeiramente mais crítica ou cautelosa sobre o assunto.

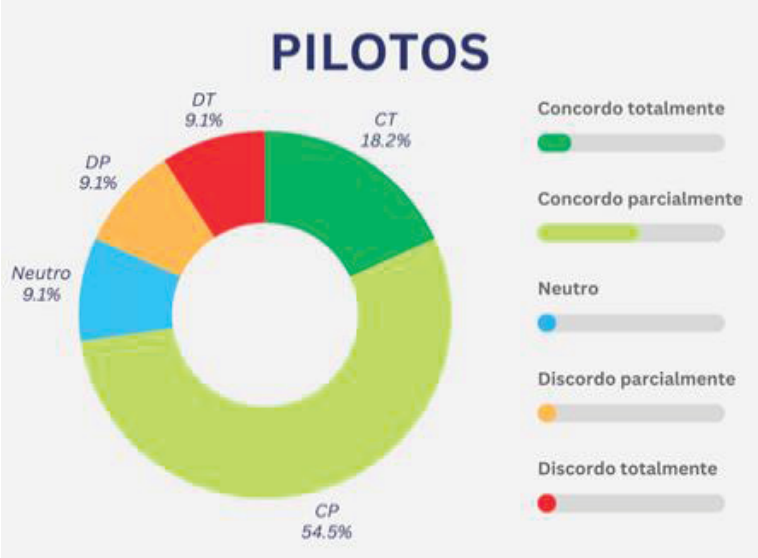
4.1.11 Pergunta 11

A pronúncia do controlador/piloto estrangeiro dificulta a comunicação radiotelefônica.

GRÁFICO 21 – PERGUNTA 11: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 22 – PERGUNTA 11: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

O inglês é adotado como a língua padrão na aviação internacional para garantir uma comunicação consistente e compreensível entre profissionais de diferentes nacionalidades. A falta de proficiência na língua inglesa pode dificultar a compreensão mútua e a transmissão eficaz de informações críticas. Pilotos e controladores precisam trabalhar não apenas com o vocabulário técnico, mas também com a pronúncia e entonação específicas do inglês aeronáutico.

O Documento 9835, intitulado *Manual on the Implementation of the Language Proficiency Requirements*, é considerado uma referência significativa para as Agências de Aviação Civil (CAAs) em relação aos requisitos de proficiência linguística, especificamente no contexto do teste ICAO. Este manual orienta a formação de controladores de tráfego aéreo e pilotos, destacando a importância da comunicação eficaz em inglês, tanto em situações de transmissão de voz quanto em interações presenciais/face a face. O documento estipula que esses profissionais devem ser capazes de se comunicar de maneira eficiente e apresentar uma pronúncia que seja compreensível pela comunidade internacional de usuários da aviação.

Austin (1962) definiu atos de fala como as ações que são realizadas ao falar, além da simples transmissão de informações. No âmbito da aviação, as interações entre pilotos e controladores envolvem uma variedade de atos de fala, como fazer solicitações, dar instruções, confirmar informações e expressar intenções. Austin afirma que para alcançar a satisfação e para que o ato não seja nulo e sem efeito, mas bem-sucedido, deve existir um procedimento convencional aceito e que o enunciado tenha um certo efeito convencional para incluir a pronúncia de certas palavras por certas pessoas em certas circunstâncias. A adoção do inglês como língua padrão na comunicação aeronáutica visa facilitar esses atos de fala, garantindo que a comunicação seja consistente e compreensível entre profissionais de diferentes nacionalidades.

O uso de uma pronúncia clara e precisa em inglês é crucial para garantir que os efeitos convencionais da comunicação sejam alcançados. Uma pronúncia inadequada pode levar a mal-entendidos e dificuldades na interpretação das instruções, comprometendo a segurança das operações aéreas.

A pronúncia *standard/padronizada* em inglês – me parece impossível – mas é essencial para garantir que essa comunicação seja consistente e compreensível, independentemente da origem do piloto ou controlador.

Assim como os atos de fala precisam seguir procedimentos convencionais para serem bem-sucedidos, na aviação, a comunicação entre pilotos e controladores segue procedimentos padronizados e protocolos estabelecidos que incluem o uso de frases e vocabulário específicos da fraseologia aeronáutica para garantir a clareza e a precisão das comunicações.

Searle (1969) expandiu a Teoria dos Atos de Fala de Austin, identificando diferentes tipos de atos de fala, como assertivos, diretivos, expressivos, compromissos e declarações. No contexto da aviação, os atos de fala podem incluir instruções diretas, como "autorização para decolar" ou "solicitação de mudança de altitude", que são cruciais para a segurança e eficiência das operações aéreas. A falta de proficiência na língua inglesa pode dificultar a realização desses atos de fala de forma clara e eficaz, comprometendo a comunicação e a segurança.

Contudo, reconhece-se que o inglês falado por controladores e pilotos pode ser influenciado por diferentes nacionalidades e culturas de origem desses profissionais.

A comparação das respostas entre os dois grupos na afirmativa “A pronúncia do controlador/piloto estrangeiro dificulta a comunicação radiotelefônica” sugere:

Essa comparação revela algumas diferenças e semelhanças nas percepções e atitudes entre controladores de tráfego aéreo e pilotos em relação à dificuldade na comunicação radiotelefônica devido à pronúncia de pilotos ou controladores estrangeiros:

Neutro

Controladores: 3,4%

Pilotos: 9,1%

Uma pequena proporção de controladores (3,4%) indicou neutralidade em relação à afirmação de que a pronúncia do controlador/piloto estrangeiro dificulta a comunicação radiotelefônica, enquanto uma proporção maior de pilotos (9,1%) expressou neutralidade. Essa diferença pode sugerir que os pilotos estão mais propensos a perceber a pronúncia estrangeira como um fator relevante na comunicação durante as operações aéreas.

Discordância Total

Controladores: Não mencionado

Pilotos: 9,1%

Uma proporção significativa de pilotos (9,1%) discordou totalmente da afirmação, sugerindo que eles não consideram a pronúncia estrangeira como um

obstáculo significativo para a comunicação radiotelefônica. Isso pode indicar que esses pilotos têm uma experiência ou perspectiva diferente em relação à comunicação durante as operações aéreas.

É possível que esses pilotos tenham uma ampla experiência em lidar com uma variedade de sotaques e pronúncias durante seus voos e, portanto, se sintam confortáveis em compreender e se comunicar efetivamente, independentemente da origem linguística do controlador ou piloto. Além disso, eles podem confiar em técnicas de comunicação adicionais, como repetir as instruções para garantir a compreensão mútua, minimizando assim qualquer impacto percebido da pronúncia estrangeira.

O fato de os controladores não mencionarem discordância total pode refletir uma ênfase maior na transmissão eficaz de informações e instruções durante o controle do tráfego aéreo, independentemente da pronúncia dos pilotos. Eles podem estar mais focados na garantia de que as mensagens sejam compreendidas e executadas corretamente, independentemente de qualquer dificuldade linguística.

Discordância Parcial

Controladores: 27,6%

Pilotos: 9,1%

Esses dados indicam que uma proporção significativa de controladores (27,6%) e uma proporção menor de pilotos (9,1%) expressaram discordância parcial em relação à afirmação. Isso sugere que há uma percepção entre os participantes de que a pronúncia de controladores ou pilotos estrangeiros pode representar um desafio para a comunicação radiotelefônica, mas essa percepção é mais pronunciada entre os controladores em comparação com os pilotos.

Essa diferença nas porcentagens pode ser atribuída a uma variedade de fatores, incluindo a experiência pessoal dos participantes, a sensibilidade individual à pronúncia estrangeira, a frequência com que interagem com controladores ou pilotos estrangeiros e a eficácia das estratégias de comunicação utilizadas para superar possíveis barreiras linguísticas.

Concordância Parcial

Controladores: 27,6%

Pilotos: 54,5%

Enquanto a maioria dos pilotos (54,5%) concordou parcialmente, uma proporção menor de controladores (27,6%) o fez.

Essa diferença nas taxas de concordância parcial pode sugerir diferentes perspectivas ou experiências entre os dois grupos em relação à influência da pronúncia estrangeira na comunicação durante as operações aéreas.

Os pilotos, como os interlocutores das instruções dos controladores, podem estar mais conscientes dos desafios que uma pronúncia estrangeira menos clara pode representar. Eles podem ter encontrado situações em que a comunicação foi dificultada devido à pronúncia não nativa ou – pior – nativa fluida quando o piloto/controlador é estrangeiro, levando-os a concordar parcialmente com a afirmação.

Por outro lado, os controladores podem estar mais focados na transmissão eficaz de instruções e informações durante o controle do tráfego aéreo, independentemente da pronúncia dos pilotos. Eles podem ter desenvolvido técnicas para garantir que as comunicações sejam compreendidas, mesmo em situações onde a pronúncia possa representar um desafio.

Concordância Total

Controladores: 69%

Pilotos: 18,2%

A maioria dos controladores (69%) concordou totalmente com a afirmação de que a velocidade da fala pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês, enquanto uma proporção menor de pilotos (18,2%) concordou totalmente. Essa discrepância sugere uma divergência nas percepções sobre a gravidade do problema entre os dois grupos.

Os controladores, que são responsáveis por transmitir informações de forma clara e precisa, podem estar mais sensíveis à velocidade da fala, pois uma transmissão rápida pode aumentar o risco de mal-entendidos e erros de comunicação. Eles podem ter experimentado situações em que a fala rápida dificultou a compreensão das instruções por parte dos pilotos, o que os levou a concordar totalmente com a afirmação.

Os pilotos, embora também valorizem uma comunicação clara e eficaz, podem ter uma perspectiva ligeiramente diferente. Eles podem estar mais acostumados a lidar com diferentes velocidades de fala e podem confiar em estratégias adicionais, como pedir para repetir as instruções, para garantir a compreensão, o que pode explicar por que uma proporção menor de pilotos concordou totalmente com a afirmação.

Essas análises destacam a complexidade da comunicação intercultural na aviação e ressaltam a importância da compreensão mútua e da adaptação para garantir uma comunicação eficaz entre pilotos e controladores de tráfego aéreo de diferentes origens linguísticas.

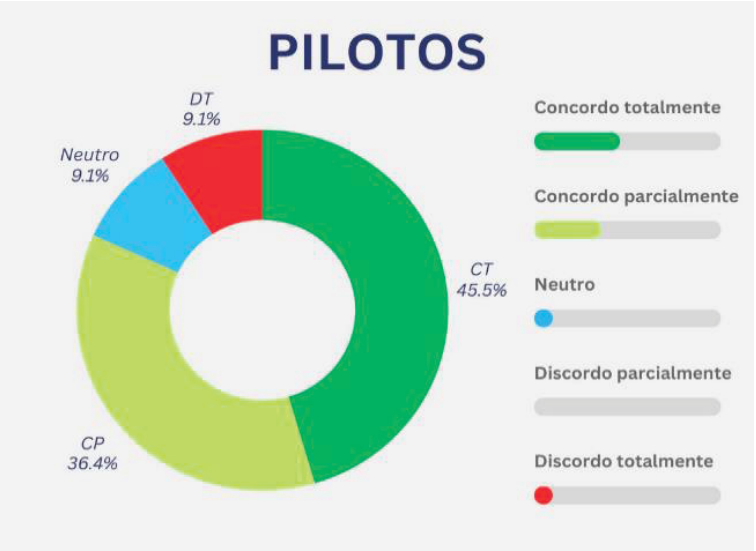
4.1.12 Pergunta 12

Você já teve dificuldades para compreender a fala de algum controlador/piloto estrangeiro.

GRÁFICO 23 – PERGUNTA 12: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 24 – PERGUNTA 12: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

Os estudos de Spencer-Oatey e Franklin (2009) ressaltam a importância dos usos linguísticos na gestão da harmonia e desarmonia nas interações humanas. Eles destacam que as escolhas linguísticas de um falante podem refletir não apenas sua personalidade individual, mas também seu *ethos* cultural, ou seja, as crenças, valores e atitudes compartilhados por sua comunidade cultural.

No contexto da comunicação aeronáutica, essas observações são especialmente relevantes, pois envolvem interações entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de diversas nacionalidades e origens culturais. Em situações onde o controlador ou piloto é estrangeiro, podem surgir dificuldades para compreender sua fala devido a diferenças linguísticas e culturais. Por isso foi implantada a fraseologia, para minimizar qualquer interferência cultural.

Essas dificuldades podem surgir devido a sotaques distintos, variações no uso do idioma, ou mesmo diferenças nas normas de polidez e comunicação interpessoal entre culturas. Por exemplo, um piloto de uma cultura que valoriza a comunicação direta e concisa pode ser mal compreendido por um controlador de uma cultura que prefere expressões mais elaboradas e polidas.

Portanto, a sensibilidade cultural e a consciência da diversidade linguística são fundamentais na comunicação aeronáutica, pois a fraseologia não opera de maneira 100% eficaz em todas as situações para garantir a compreensão mútua e a segurança das operações aéreas. Isso destaca a importância de treinamentos e

práticas que promovam a consciência intercultural e habilidades de comunicação eficazes em contextos multiculturais

A dificuldade em compreender a fala de controladores e pilotos de voos internacionais pode ser atribuída a vários fatores. A aviação é uma indústria global, e profissionais vêm de diferentes partes do mundo, cada um com seu próprio sotaque e estilo de fala e essa diversidade linguística pode tornar a compreensão desafiadora, especialmente para falantes não nativos da língua inglesa.

Pilotos e controladores de diferentes origens podem ter variações significativas na pronúncia do inglês que podem incluir sotaques regionais, ritmo de fala, entonação e ênfase em certas palavras. A aeronáutica utiliza um jargão técnico específico que pode não ser familiar para pessoas que não estão diretamente envolvidas nessa área. Termos técnicos, códigos e abreviações podem dificultar a compreensão para aqueles que não estão familiarizados com eles.

No Capítulo 2, seção 2.4.2, ao abordarmos a interculturalidade, citamos Hyde (1998), que registra que, em situações de comunicação na aviação, “podem ocorrer mal-entendidos quando duas pessoas de diferentes culturas se comunicam em inglês, uma vez que cada uma delas pode inadvertidamente usar formas do inglês influenciadas pela sua própria cultura”.

O acidente em Tenerife, envolvendo duas aeronaves, uma da KLM e outra da Pan Am, em 27 de março de 1977, é um exemplo clássico de como a comunicação eficaz e a compreensão mútua são cruciais na aviação e destaca a importância crítica da comunicação clara e precisa para a segurança operacional.

No acidente de Tenerife, uma série de fatores contribuiu para a tragédia, incluindo o mau tempo, a falta de visibilidade e, crucialmente, a comunicação inadequada entre as tripulações e os controladores de tráfego aéreo.

Uma falha de comunicação fundamental ocorreu entre a tripulação da KLM, Pan Am e os controladores de tráfego aéreo, que incluíam controladores nativos do espanhol e do inglês, bem como pilotos de diferentes origens linguísticas e culturais. Essa diversidade linguística e cultural pode ter contribuído para mal-entendidos e dificuldades de comunicação durante a interação entre as partes envolvidas.

Os dados coletados nessa afirmativa se equiparam quando olhamos a resposta de Concordo Parcialmente e Concordo Totalmente. Pilotos e controladores frequentemente operam em ambientes de alta pressão e estresse, fatores que

podem influenciar a clareza da comunicação, tornando a fala mais rápida, acelerada ou sujeita a erros.

Quando analisamos esses dados sobre a afirmativa “Você já teve dificuldades para compreender a fala de algum controlador/piloto estrangeiro”, podemos fazer as seguintes observações:

Discordância Total
Controladores: 10,3%
Pilotos: 9,1%

A porcentagem de discordância total é semelhante entre os dois grupos, com 10,3% dos controladores e 9,1% dos pilotos discordando totalmente. Isso sugere que ambos os grupos enfrentam desafios em entender a fala de indivíduos estrangeiros, mas em proporções comparáveis.

Discordância Parcial
Controladores: 13,8%
Pilotos: Não mencionado

Os controladores (13,8%) mostraram uma taxa mais alta de discordância parcial em comparação com os pilotos, que não mencionaram discordância parcial. Isso pode indicar que os controladores podem ter enfrentado mais dificuldades ou tiveram mais experiências variadas com a compreensão da fala de indivíduos estrangeiros.

Neutro
Controladores: 3,4%
Pilotos: 9,1%

Uma proporção significativa de pilotos (9,1%) indicou neutralidade, enquanto apenas 3,4% dos controladores fizeram o mesmo. Isso pode sugerir que os pilotos estão mais propensos a adotar uma posição imparcial sobre a questão.

Concordância Parcial

Controladores: 27,6%

Pilotos: 36,4%

Concordância Total

Controladores: 44,8%

Pilotos: 45,5%

As taxas de concordância parcial e total são comparáveis entre os dois grupos, com uma pequena diferença de 1,1% entre os pilotos (81,9%) e os controladores (72,4%) que concordaram parcial ou totalmente. Esses resultados sugerem que tanto os pilotos quanto os controladores reconhecem a presença de dificuldades na compreensão da fala de estrangeiros, ainda que em proporções ligeiramente distintas.

Essa pequena discrepância pode ser atribuída a diversos fatores, como o contexto específico de trabalho de cada grupo, suas experiências prévias e habilidades linguísticas individuais. No entanto, a convergência geral nas taxas de concordância indica uma percepção comum da existência dessas dificuldades.

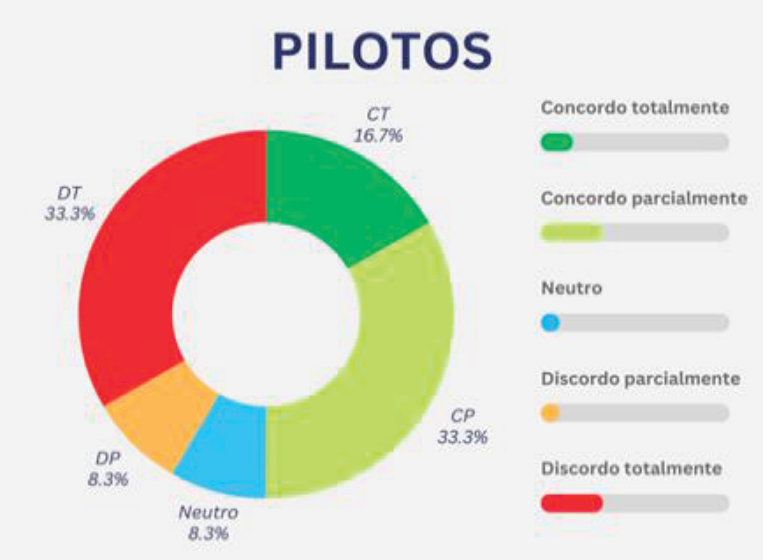
4.1.13 Pergunta 13

Durante a comunicação radiotelefônica em inglês, caso haja uma dúvida na compreensão da mensagem transmitida pelo controlador, os tripulantes geralmente tentam, inicialmente, esclarecer o significado dentro da cabine da aeronave.

GRÁFICO 25 – PERGUNTA 13: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 26 – PERGUNTA 13: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

O modelo de Hansen e Terkourafi (2023) aborda a complexidade das interações humanas, reconhecendo que cada interação envolve não apenas o que foi dito explicitamente, mas também o que foi significado ou inferido pelos participantes. Este modelo enfatiza que, em qualquer interação, há pelo menos dois conjuntos diferentes de suposições sobre o objetivo da interação: as expectativas sobre o conteúdo literal das falas (o que foi dito) e as expectativas sobre os significados implícitos ou subjacentes (o que foi significado).

Quando há mais de dois participantes envolvidos em uma interação, a complexidade aumenta, já que cada indivíduo pode ter suas próprias interpretações e suposições sobre o que está sendo comunicado. Isso significa que o número de conjuntos de suposições em jogo aumentará proporcionalmente à quantidade de participantes.

Esses conjuntos de suposições podem ser influenciados por uma variedade de fatores, incluindo contexto cultural, experiências passadas, relações interpessoais e expectativas individuais. Por exemplo, uma mesma frase pode ser interpretada de maneiras diferentes por diferentes participantes com base em suas perspectivas e compreensões individuais.

A Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) estabelece padrões e práticas recomendadas para a aviação internacional. Essas diretrizes estão detalhadas no Anexo 10 da ICAO, que trata das Comunicações de Navegação Aérea. O Documento 4444 da ICAO47, intitulado "Procedimentos para a Navegação Aérea - Gestão do Tráfego Aéreo", também conhecido como "PANS-ATM" (Procedures for Air Navigation Services - Air Traffic Management), fornece informações mais detalhadas sobre as comunicações entre a tripulação e o controle de tráfego aéreo. Quando há dúvidas na compreensão de uma mensagem transmitida pelo controlador durante a comunicação radiotelefônica em inglês, é apropriado que os tripulantes tentem inicialmente esclarecer o significado dentro da cabine da aeronave. Esse procedimento pode envolver a revisão da mensagem entre os membros da tripulação para garantir que todos tenham entendido corretamente as instruções ou informações fornecidas pelo controlador.

Embora o referido documento não aborde especificamente o procedimento descrito, ele destaca a importância da cooperação entre pilotos e controladores para garantir a segurança operacional. O procedimento de revisão da mensagem dentro da cabine da aeronave pode ser considerado uma prática cooperativa que visa esclarecer dúvidas e garantir a compreensão mútua das instruções de tráfego aéreo.

No caso do voo 052 da Avianca, tratado no Capítulo 2, o copiloto enfrentou problemas de combustível durante a aproximação para o pouso, mas não compartilhou suas preocupações com o comandante. Em vez disso, ele expressou suas preocupações de forma vaga e indireta ao controlador de tráfego aéreo,

[47] https://www.atl.org.br/post/doc-4444-air-traffic-management

usando a expressão "precisamos de prioridade". Se o copiloto tivesse compartilhado suas dúvidas e preocupações de forma clara e direta com o comandante dentro da cabine da aeronave, isso poderia ter permitido uma avaliação mais precisa da situação e a tomada de decisões adequadas para lidar com a emergência de forma eficaz. A comunicação efetiva e aberta dentro da equipe da tripulação é essencial para assegurar a segurança operacional da aeronave, especialmente em situações de emergência. Nesse contexto, foi desenvolvida a fraseologia, que visa otimizar essa comunicação.

A Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1978/1987) oferece uma estrutura para entender como as pessoas interagem em situações sociais e como usam a linguagem para manter a harmonia e evitar conflitos.

No contexto da comunicação na cabine da aeronave, o procedimento de esclarecer dúvidas entre os membros da tripulação pode ser considerado uma manifestação de polidez positiva. Ao discutir e revisar as instruções ou informações entre os membros da equipe da tripulação, os pilotos estão demonstrando respeito mútuo e cuidado com a compreensão correta das mensagens, o que contribui para um ambiente de comunicação mais colaborativo e eficaz.

O comportamento do copiloto no acidente do voo 052 da Avianca pode ser interpretado à luz da polidez negativa. Ele pode ter evitado expressar suas dúvidas e preocupações diretamente ao comandante, talvez para evitar parecer incompetente ou questionar a autoridade do comandante. No entanto, essa falta de comunicação clara e direta resultou em uma compreensão inadequada da situação e contribuiu para o desfecho trágico do acidente.

Nesta afirmativa, observamos uma diferença notável nas respostas entre controladores e pilotos. Para os controladores, há uma concordância quase que total, com quase 100% de concordância, mesmo que em diferentes níveis (parcialmente e totalmente). Por outro lado, entre os pilotos, a concordância é um pouco acima de 50%, enquanto a discordância chega a 41%. A análise e comparação desses dados revelam algumas diferenças nas percepções e atitudes entre controladores de tráfego aéreo e pilotos:

Neutro

Controladores: 3,4%

Pilotos: 8,3%

Na afirmativa sobre a prática de tentar esclarecer dúvidas internamente no órgão de controle durante a comunicação radiotelefônica em inglês, observa-se que a proporção de pilotos que indicaram neutralidade (8,3%) é maior do que a dos controladores (3,4%) o que sugere que os pilotos podem ter uma visão mais diversificada ou ambígua sobre essa prática em comparação aos controladores.

Uma explicação possível para essa diferença reside nas diferentes perspectivas e responsabilidades desses dois grupos dentro do contexto da comunicação aeronáutica. Os pilotos, que estão operando a aeronave, podem ter uma variedade de experiências e opiniões sobre a eficácia e a adequação dessa prática, dependendo de fatores como sua formação, experiência de voo e preferências individuais. Alguns pilotos podem ver a busca de esclarecimentos internos como uma medida útil para garantir a segurança da operação, enquanto outros podem considerá-la desnecessária ou até mesmo prejudicial para a eficiência das comunicações.

Por outro lado, os controladores, cuja função principal é fornecer orientação e supervisão do tráfego aéreo, podem ter uma visão mais unificada sobre a prática, refletindo uma menor variedade de opiniões expressas na pesquisa. Isso pode ser atribuído à natureza mais estruturada e padronizada do treinamento e das diretrizes operacionais para os controladores de tráfego aéreo.

Discordância Total

Controladores: Não mencionado

Pilotos: 33,3%

Na análise da prática de tentar esclarecer dúvidas internamente no órgão de controle durante a comunicação radiotelefônica em inglês, observamos que uma proporção significativa de pilotos (33,3%) discordou totalmente da afirmação, enquanto os controladores não mencionaram discordância total. Esse contraste aponta para uma clara divergência de opinião entre os dois grupos sobre a eficácia dessa prática.

Essa diferença de perspectiva pode ser atribuída a uma variedade de fatores, incluindo as diferentes funções e responsabilidades dos pilotos e controladores durante as operações aéreas. Os pilotos, como responsáveis pela aeronave e pela segurança dos passageiros, podem ter uma visão mais crítica da

necessidade de uma comunicação clara e direta com o controle de tráfego aéreo, preocupação que também é compartilhada pelos controladores

Para os pilotos e controladores, a tentativa de esclarecer dúvidas internamente pode ser percebida como uma interrupção na fluidez das comunicações, o que pode ser potencialmente prejudicial para a segurança e eficiência da operação. Um exemplo trágico dessa dinâmica ocorreu no acidente da Avianca no aeroporto de Nova York, onde a falta de comunicação clara e a hesitação em discutir dúvidas entre os membros da tripulação contribuíram para a descoordenação crítica. Essa situação destacou a importância de manter um fluxo de comunicação eficaz, evidenciando que interrupções, mesmo que bem-intencionadas, podem ter consequências desastrosas em cenários de alta pressão.

Os controladores, que estão encarregados de coordenar o tráfego aéreo e garantir a segurança das aeronaves, podem perceber essa prática como uma medida prudente para evitar mal-entendidos e erros de comunicação que possam surgir devido a barreiras linguísticas ou outras dificuldades. Portanto, sua falta de menção à discordância total pode refletir uma crença mais generalizada na utilidade dessa prática em seu papel operacional.

Discordância Parcial

Controladores: Não mencionado

Pilotos: 33,3%

Na análise da prática de tentar esclarecer dúvidas internamente no órgão de controle durante a comunicação radiotelefônica em inglês, observamos uma discordância parcial substancial entre os pilotos (33,3%), enquanto os controladores não mencionaram discordância parcial. Esse cenário sugere que os pilotos podem ter preocupações ou dúvidas sobre essa prática, em contraste com os controladores.

Várias razões podem contribuir para esse resultado. Por exemplo, os pilotos podem estar preocupados com a eficiência da comunicação, temendo que tentar esclarecer dúvidas internamente no órgão de controle prolongue as comunicações, impactando negativamente a eficácia operacional. Além disso, eles podem valorizar sua autonomia e preferir manter o controle direto da comunicação com o controle de tráfego aéreo, vendo a tentativa de esclarecer dúvidas internamente como uma interferência indesejada em sua tomada de decisão durante o voo. Além disso, as

preferências individuais em relação à colaboração e comunicação podem variar entre os pilotos, com alguns favorecendo a colaboração enquanto outros optam por uma abordagem mais independente.

Concordância Parcial
Controladores: 51,7%
Pilotos: 33,3%

Concordância Total
Controladores: 44,8%
Pilotos: 16,7%

Na análise da afirmação sobre a prática de tentar esclarecer dúvidas internamente no órgão de controle durante a comunicação radiotelefônica em inglês, observamos uma diferença significativa nas taxas de concordância entre controladores e pilotos. Enquanto a maioria dos controladores (96,5%) concordou parcial ou totalmente com essa prática, metade dos pilotos (50%) expressou concordância parcial ou total. Vários fatores podem contribuir para esse resultado. Isso indica que os controladores têm uma visão mais positiva ou favorável em relação à prática em comparação com os pilotos.

Controladores de tráfego aéreo e pilotos têm papéis diferentes na comunicação e operação de voos. Os controladores podem ver a tentativa de esclarecer dúvidas internamente como uma prática padrão e necessária para garantir uma comunicação eficaz e segura, dada sua posição central na coordenação do tráfego aéreo. Por outro lado, os pilotos podem perceber essa prática como menos necessária, pois podem preferir uma comunicação mais direta e imediata com o controle de tráfego aéreo, uma vez que estão no comando da aeronave.

Controladores de tráfego aéreo passam por treinamento específico que enfatiza a importância da comunicação clara e eficaz para a segurança das operações aéreas. Eles podem ser instruídos a buscar esclarecimentos internamente em certas situações para evitar mal-entendidos. Pilotos também recebem treinamento em comunicação, mas seus protocolos podem enfatizar mais a comunicação direta com o controle de tráfego aéreo.

A cultura organizacional em diferentes setores da aviação pode influenciar a atitude em relação a certas práticas de comunicação. Controladores podem estar mais acostumados a seguir protocolos estabelecidos e aceitar práticas padronizadas, enquanto pilotos podem ter uma cultura mais focada na flexibilidade e na tomada de decisões autônomas.

Experiências passadas de cada grupo podem moldar suas percepções sobre a eficácia dessa prática. Controladores que vivenciaram situações em que a tentativa de esclarecer dúvidas internamente levou a uma comunicação mais clara e eficiente podem ser mais propensos a concordar com essa prática. Da mesma forma, pilotos que tiveram experiências positivas ou negativas com essa abordagem podem ter opiniões divergentes sobre sua utilidade.

4.1.14 Pergunta 14

Durante a comunicação radiotelefônica em inglês, quando há uma dúvida na compreensão de uma mensagem, os tripulantes solicitam diretamente ao controlador que repita a informação, utilizando a expressão "Say again".

GRÁFICO 27 – PERGUNTA 14: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 28 – PERGUNTA 14: PILOTOS

FONTE: A autora (2024).

A ICAO (Organização da Aviação Civil Internacional) realmente recomenda o uso da expressão "Say again" como uma maneira padrão para os pilotos solicitarem que o controlador de tráfego aéreo repita uma mensagem ou instrução quando houver dúvidas na compreensão. Essa expressão é parte do padrão internacional de fraseologia em inglês utilizado na comunicação radiotelefônica. O Documento 4444 da ICAO, que trata dos "Procedimentos para a Navegação Aérea - Gestão do Tráfego Aéreo", especifica o uso dessa expressão, entre outras, para garantir uma comunicação clara e eficaz entre a tripulação e o controle de tráfego aéreo. O emprego de uma fraseologia padronizada é fundamental para evitar mal-entendidos e promover a segurança nas operações aéreas. Para essa afirmativa do questionário a sinalização de concordância é geral, pois ao utilizar "Say again", os pilotos sinalizam ao controlador que não entenderam a mensagem anterior e solicitam uma repetição para esclarecimento. Esta é uma prática comum e é esperado que tanto pilotos quanto controladores estejam familiarizados com esse padrão de comunicação durante as operações aéreas internacionais.

O uso da expressão "Say again" na comunicação radiotelefônica está em conformidade com as máximas de Grice (1975):

A expressão "Say again" segue a máxima da quantidade ao fornecer uma solicitação clara e direta para que o controlador repita a mensagem. Essa expressão

fornece ao controlador a quantidade de informação necessária para entender a necessidade de repetição da mensagem.

O uso da expressão "Say again" também está alinhado com a máxima da qualidade ao indicar ao controlador que há uma falha na compreensão da mensagem e solicitar uma repetição precisa e verdadeira. Isso evita mal-entendidos e garante que a informação seja transmitida de forma precisa.

Ao utilizar a expressão "Say again", os pilotos mantêm a relevância na comunicação ao abordar diretamente o problema de compreensão e solicitar uma repetição específica da mensagem original que ajuda a manter o foco na troca de informações relevantes para a operação segura da aeronave.

O uso da expressão "Say again" é apropriado ao canal de comunicação da aviação, pois é uma forma padronizada e amplamente reconhecida de solicitar repetição de uma mensagem para garantir uma comunicação eficaz e eficiente dentro do contexto específico da aviação.

A análise das respostas da afirmação “Durante a comunicação radiotelefônica em inglês, quando há uma dúvida na compreensão de uma mensagem, os tripulantes solicitam diretamente ao controlador que repita a informação, utilizando a expressão "Say again", sugere:

Neutro

Controladores: 3,4%

Pilotos: 8,3%

A proporção de pilotos que indicaram neutralidade (8,3%) é maior do que a dos controladores (3,4%), sugerindo que os pilotos podem ter uma visão mais diversificada ou ambígua sobre a eficácia dessa prática.

Discordância Total

Controladores: Não mencionado

Pilotos: 33,3%

Uma proporção significativa de pilotos (33,3%) discordou totalmente da afirmação, enquanto os controladores não mencionaram discordância total. Isso

sugere uma discordância substancial entre os dois grupos sobre a prática de solicitar repetições durante a comunicação.

Discordância Parcial
Controladores: Não mencionado
Pilotos: 33,3%

Houve também uma discordância parcial substancial entre os pilotos (33,3%) em comparação com os controladores, que não mencionaram discordância parcial. Isso indica que os pilotos podem ter preocupações ou dúvidas sobre a eficácia ou apropriado momento de solicitar repetições.

Concordância Parcial
Controladores: 51,7%
Pilotos: 33,3%

Concordância Total
Controladores: 44,8%
Pilotos: 16,7%

A maioria dos controladores (96,5%) concordou parcial ou totalmente com a prática, enquanto uma proporção menor de pilotos (50%) concordou parcial ou totalmente. Isso sugere uma divergência de opinião entre os dois grupos sobre a utilidade ou frequência adequada dessa prática. Vários fatores podem contribuir para esse resultado:

- Cultura de Comunicação e Hierarquia: Controladores de tráfego aéreo são treinados para fornecer informações precisas e claras aos pilotos, e eles podem estar mais dispostos a repetir uma mensagem quando solicitados. Além disso, a cultura organizacional dos controladores pode enfatizar a importância de garantir que as comunicações sejam compreendidas corretamente. No entanto, pilotos podem ter uma cultura de comunicação que valoriza a eficiência e a autoridade do comandante da aeronave, levando-os a serem mais hesitantes em solicitar repetições

diretamente ao controlador, mais acostumado a seguir orientações/ordens;

- Experiência e Treinamento: Controladores de tráfego aéreo passam por treinamento específico para lidar com diversas situações de comunicação e entender a importância de uma comunicação clara e precisa. Eles podem estar mais acostumados a responder prontamente a solicitações de repetição. Sob a perspectiva dos pilotos, estes também recebem treinamento em comunicação, mas sua ênfase pode estar mais na transmissão de informações do que na busca de esclarecimentos;

- Confiança na Compreensão: Pilotos podem ser mais confiantes em sua capacidade de entender e processar rapidamente as informações recebidas, o que pode levá-los a serem menos propensos a solicitar repetições. Eles podem preferir depender de estratégias alternativas, como confirmar a compreensão entre a tripulação, antes de solicitar repetições ao controlador;

- Carga de Trabalho e Pressão do Tempo: Durante situações de alta carga de trabalho ou quando há pressão do tempo, pilotos podem evitar solicitar repetições para evitar atrasos na comunicação. Eles podem optar por utilizar outras estratégias de comunicação, como pedir esclarecimentos à equipe a bordo, para evitar interrupções na sequência das operações.

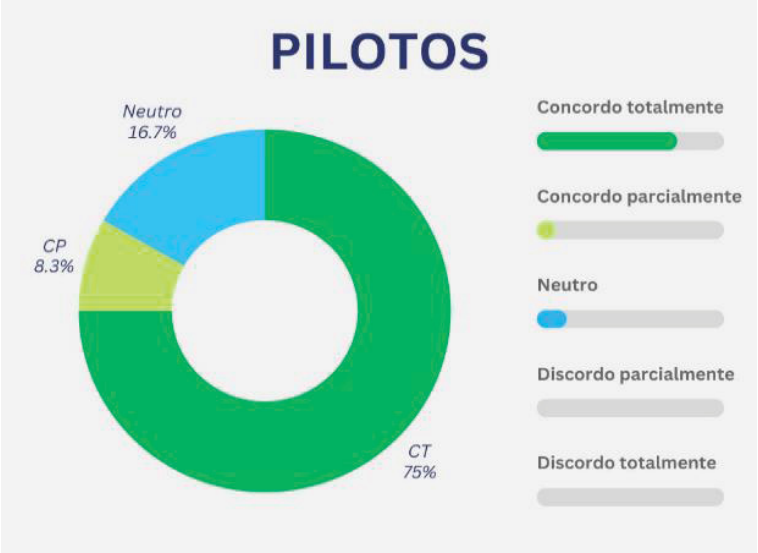
4.1.15 Pergunta 15

A pronúncia imprecisa ou inadequada pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês.

GRÁFICO 29 – PERGUNTA 15: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 30 – PERGUNTA 15: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A pronúncia imprecisa ou inadequada pode representar um desafio significativo nas comunicações radiotelefônicas em inglês, especialmente quando se trata da fraseologia e da proficiência necessárias. Pronúncia inadequada pode levar à incompreensão da mensagem e em comunicações diante de situações críticas a clareza na comunicação é essencial.

Tajima (2004) aborda os "vários ingleses" na aviação, destacando como diferentes pronúncias e influências linguísticas contribuíram para mal-entendidos na

comunicação. O autor adverte sobre os riscos do uso de inglês coloquial e expressões ambíguas, citando exemplos de acidentes causados pela inadequação e uso inadequado da língua inglesa. Para mitigar esses problemas, Tajima (2004) recomenda a criação de um ambiente linguístico resiliente ao erro e enfatiza a importância do treinamento de pilotos e controladores para o uso consistente da fraseologia padronizada.

A comunicação em setores como aviação segue padrões e fraseologia específicos, e uma pronúncia imprecisa pode resultar em desvios desses padrões, tornando a comunicação menos eficiente e potencialmente causando confusão entre os operadores. A segurança operacional está diretamente ligada à eficácia da comunicação, e Instruções mal interpretadas podem levar a procedimentos inadequados ou até mesmo a incidentes. Considerando a importância da pronúncia dos comandos na comunicação entre os controladores e pilotos há um consenso geral nessa afirmativa.

O Princípio de Cooperação de Grice (1975) postula que os participantes em uma interação comunicativa tendem a cooperar e a se comunicar de maneira eficaz. Isso implica a observância de certas máximas cooperativas, como clareza, informatividade, relevância e veracidade. No entanto, o Princípio de Cooperação não é prescritivo; ele serve como um guia ou referência para entender como os falantes frequentemente violam ou contornam essas máximas na fala cotidiana. A fraseologia, em princípio, busca, mesmo que inconscientemente, que os interlocutores sigam rigorosamente esse princípio cooperativo.

No contexto da aviação, seguir as máximas é essencial para garantir uma comunicação eficaz e segura. A pronúncia imprecisa pode comprometer a clareza e a precisão da comunicação, violando assim uma das máximas do Princípio de Cooperação de Grice (1975) e dificultando a compreensão mútua entre controladores e pilotos.

Na aviação, a fraseologia aeronáutica é um conjunto de termos e padrões de comunicação padronizados internacionalmente. Esses padrões são projetados para garantir uma comunicação clara, precisa e eficiente entre controladores de tráfego aéreo e pilotos. Qualquer desvio desses padrões, como pronúncia imprecisa de termos ou frases, pode resultar em confusão entre os operadores e comprometer a eficácia da comunicação. Por exemplo, uma pronúncia imprecisa pode levar a uma

interpretação errônea de instruções cruciais, o que pode resultar em procedimentos inadequados ou até mesmo incidentes.

A análise das respostas da afirmativa “A pronúncia imprecisa ou inadequada pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês”2 revela os seguintes resultados:

Neutro
Controladores: 7,1%
Pilotos: 16,7%

A proporção de pilotos que indicaram neutralidade (16,7%) é maior do que a dos controladores (7,1%), sugerindo que os pilotos podem ter uma visão mais diversificada ou ambígua sobre a questão.

Concordância Parcial
Controladores: 21,4%
Pilotos: 8,3%

A proporção de controladores que concordam parcialmente (21,4%) é maior do que a dos pilotos (8,3%). Isso sugere que os controladores podem perceber a pronúncia imprecisa como um desafio mais significativo do que os pilotos.

Concordância Total
Controladores: 71,4%
Pilotos: 75%

Ambos os grupos, controladores (71,4%) e pilotos (75%), mostraram uma forte concordância total com a afirmação, indicando que tanto os controladores quanto os pilotos reconhecem a pronúncia imprecisa como um desafio importante nas comunicações radiotelefônicas em inglês.

Essa compreensão compartilhada sugere que ambos os grupos estão cientes dos possíveis problemas que podem surgir devido a uma pronúncia imprecisa durante as comunicações radiotelefônicas. Isso inclui mal-entendidos, confusão e potencialmente riscos à segurança das operações aéreas.

Essa concordância pode ser atribuída a vários fatores. Em primeiro lugar, a importância da comunicação clara e precisa é enfatizada tanto no treinamento de controladores quanto de pilotos, dada a natureza crítica da comunicação na aviação. Além disso, ambos os grupos podem ter experienciado situações em que a pronúncia imprecisa causou dificuldades de comunicação e compreendem os desafios associados a isso.

Outro aspecto a considerar é a natureza internacional da aviação, onde profissionais de diferentes origens linguísticas precisam se comunicar em inglês. Mesmo aqueles com proficiência no idioma podem enfrentar dificuldades devido a sotaques regionais ou variações na pronúncia, o que destaca ainda mais a importância de uma pronúncia precisa.

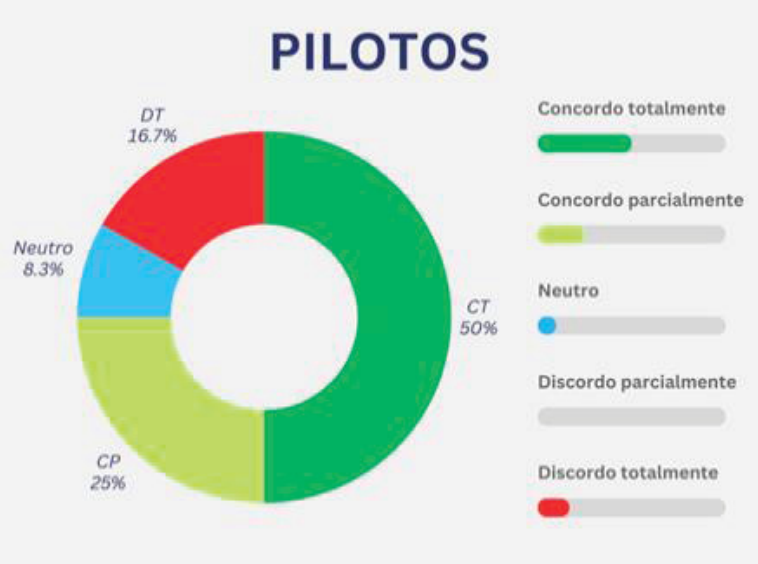
4.1.16 Pergunta 16

A velocidade da fala pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês.

GRÁFICO 31 – PERGUNTA 16: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 32 – PERGUNTA 16: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A transmissão rápida de informações é um aspecto que pode trazer dificuldades nessas comunicações.

A diversidade linguística e cultural entre controladores e pilotos adiciona uma camada de complexidade às comunicações radiotelefônicas em inglês e a velocidade da fala emerge como um dos principais desafios nesse contexto. No cenário aeronáutico, há ampla variedade de sotaques e padrões de entonação e a velocidade da fala pode acentuar essas diferenças, tornando a compreensão mais desafiadora, especialmente em situações de urgência que demandam a transmissão precisa de informações.

Retomando o Princípio de Cooperação de Grice (1975), podemos afirmar que este estabelece que, durante uma conversa, os participantes pressupõem que seus interlocutores agem de maneira cooperativa, com o intuito de que suas contribuições linguísticas visem alcançar um entendimento mútuo.

Essa cooperação é guiada por quatro máximas: quantidade, qualidade, relevância e modo.

Quando relacionamos esse princípio com a velocidade da fala na comunicação radiotelefônica, observamos que o Princípio de Cooperação serve como um referencial para que os participantes se esforcem por uma comunicação eficaz. No entanto, a velocidade da fala pode representar um desafio para essa cooperação eficaz.

Se um participante fala muito rapidamente, isso pode violar a máxima do modo, pois a velocidade da fala pode comprometer a qualidade do enunciado, levando a uma articulação imprecisa ou à omissão de informações importantes.

Pilotos e controladores de tráfego aéreo devem ser proficientes em inglês para comunicar-se efetivamente. No entanto, a proficiência no idioma pode variar entre os participantes, o que pode afetar a velocidade da fala e, também, a percepção e a interpretação. Alguns pilotos e controladores podem ter maior fluência e, consequentemente, falar mais rapidamente, enquanto outros podem enfrentar dificuldades com o idioma, resultando em uma fala mais lenta e hesitante.

A combinação da proficiência em inglês, a velocidade da fala e o uso correto da fraseologia traz desafios significativos para as comunicações radiotelefônicas na aviação. De certo modo, na fala cotidiana, frequentemente violamos as máximas de Grice: clareza, quantidade, relevância e modo ferindo o Princípio de Cooperação de Grice (1975). Tendemos a falar rápido demais, a ser ambíguos ou a fornecer informações desnecessárias, o que, em um contexto informal, pode ser até funcional, mas se torna um problema em situações onde a precisão é essencial. Na aviação, onde a comunicação precisa ser clara e padronizada, qualquer desvio da fraseologia estabelecida ou variação no ritmo da fala pode comprometer seriamente a eficácia e a segurança na troca de informações.

A diversidade cultural e linguística pode influenciar na velocidade da fala e na forma como as pessoas se comunicam. Por exemplo, em algumas culturas, a comunicação pode ser mais rápida e direta, enquanto em outras, pode ser mais pausada e indireta. Essas diferenças na velocidade e no estilo de comunicação podem afetar a eficiência e a compreensão durante as interações entre pilotos e controladores.

Os profissionais envolvidos na comunicação aeronáutica enfrentam, ainda, uma diversidade de contextos linguísticos. Esses contextos incluem sotaques regionais, variações de pronúncia, entonações e estilos de comunicação específicos de determinadas regiões ou países. As diferenças na pronúncia de certas palavras ou expressões podem causar mal-entendidos, comprometendo a clareza e a eficácia da comunicação entre os envolvidos

A comparação entre controladores e pilotos na afirmativa “A velocidade da fala pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês. A transmissão rápida de informações é um aspecto que pode trazer

dificuldades nessas comunicações" revela algumas diferenças e semelhanças nas respostas dos participantes:

Neutro
Controladores: 6,9%
Pilotos: 8,3%

A proporção de controladores que indicaram neutralidade (6,9%) é ligeiramente menor do que a dos pilotos (8,3%), sugerindo que ambos os grupos têm uma visão relativamente neutra sobre a questão.

Discordância Total
Controladores: Não mencionado
Pilotos: 16,7%

Uma proporção significativa de pilotos (16,7%) discordou totalmente da afirmação, enquanto os controladores não mencionaram discordância total. Isso indica uma discordância substancial entre os dois grupos sobre a percepção da velocidade da fala como um desafio.

Discordância Parcial
Controladores: 17,2%
Pilotos: 25%

Os pilotos (25%) mostraram uma taxa mais alta de discordância parcial em comparação com os controladores (17,2%), sugerindo que os pilotos podem perceber a velocidade da fala como um desafio mais significativo do que os controladores.

Durante a operação da aeronave, os pilotos enfrentam uma carga de trabalho significativa, incluindo a monitorização de sistemas, navegação e tomada de decisões em tempo real. Nesse contexto, uma fala rápida por parte dos controladores pode adicionar pressão adicional aos pilotos, que já estão lidando com múltiplas tarefas simultaneamente.

Os pilotos podem sentir mais pressão para compreender instantaneamente as instruções dos controladores, já que qualquer atraso na compreensão ou na resposta pode ter implicações diretas na segurança da aeronave e das pessoas a bordo. Portanto, uma fala rápida pode aumentar a probabilidade de mal-entendidos ou erros de interpretação por parte dos pilotos.

Embora tanto pilotos quanto controladores sejam treinados para operar em inglês, pode haver variações individuais na proficiência linguística. Alguns pilotos podem se sentir mais confortáveis com uma fala mais lenta para facilitar a compreensão, enquanto outros podem ser mais adaptáveis a uma fala rápida. Essas diferenças individuais podem influenciar a percepção da velocidade da fala como um desafio.

Os protocolos de comunicação específicos da aviação podem influenciar a percepção da velocidade da fala como um desafio. Por exemplo, os pilotos podem ser instruídos a responder prontamente às instruções dos controladores, independentemente da velocidade da fala, o que pode aumentar a percepção de dificuldade.

Concordância Parcial
Controladores: 75,9%
Pilotos: 50%

Concordância Total
Controladores: 75,9%
Pilotos: 50%

A maioria dos controladores (75%) concordou parcial ou totalmente com a afirmação, enquanto uma proporção um pouco menor de pilotos (50%) expressou o mesmo nível de concordância. Esse resultado indica que os controladores podem perceber a velocidade da fala como um desafio mais significativo do que os pilotos. Portanto, é fundamental que os controladores recebam instruções claras para articular com cuidado e manter uma velocidade de fala mais moderada, garantindo a eficácia e a segurança nas comunicações.

Os controladores são responsáveis por coordenar o tráfego aéreo e fornecer instruções precisas e oportunas aos pilotos. Portanto, a velocidade da fala pode ser

percebida como um fator crítico para sua eficácia na comunicação. Os pilotos, embora também tenham responsabilidades importantes na comunicação, podem ter uma percepção diferente da prioridade da velocidade da fala, dependendo do contexto operacional. Esse contexto pode variar com base na fase do voo (decolagem, cruzeiro ou pouso), nas condições meteorológicas, na complexidade do tráfego aéreo e na carga de trabalho a bordo. Por exemplo, em fases críticas como a decolagem e o pouso, os pilotos precisam processar múltiplas informações em um curto período, o que pode tornar uma comunicação rápida mais eficaz. No entanto, em momentos de menor intensidade, como durante o voo em cruzeiro, há mais tempo para decodificar mensagens com calma. Assim, o contexto operacional influencia a percepção dos pilotos sobre o ritmo ideal da comunicação, pois a clareza e precisão devem se ajustar à carga de trabalho e à necessidade de resposta imediata, que variam ao longo do voo.

O treinamento específico para controladores de tráfego aéreo pode enfatizar a importância de uma comunicação rápida e precisa para gerenciar situações dinâmicas e imprevisíveis. Isso pode influenciar sua percepção da velocidade da fala como um desafio proeminente. No entanto, o treinamento dos pilotos pode se concentrar em uma variedade de habilidades operacionais, incluindo a comunicação, mas pode não enfatizar tanto a velocidade da fala como um desafio específico.

É importante considerar que a percepção da velocidade da fala como um desafio pode variar entre indivíduos, independentemente de sua função na aviação. Alguns controladores podem operar melhor com uma fala rápida, enquanto alguns pilotos podem encontrar mais dificuldades.

A Máxima do Modo, discutida no Capítulo 2, na seção 2.2.3, como parte do Princípio de Cooperação proposto por Grice (1975), indica que os participantes de uma interação comunicativa devem formular suas contribuições de maneira apropriada ao canal ou meio utilizado. No entanto, é importante notar que o Princípio de Cooperação não é prescritivo; em vez disso, ele serve como uma diretriz que sugere que o modo ou canal de comunicação deve ser considerado para promover uma comunicação eficaz, sem impor regras rígidas sobre como as interações devem ocorrer.

Essa ideia é amplamente aceita na linguística pragmática. O Princípio de Cooperação e suas máximas — clareza, quantidade, relevância e modo — não são regras que os falantes devem seguir obrigatoriamente. Em vez disso, elas são

descrições de padrões gerais que ajudam a explicar como as pessoas costumam interpretar e construir significados nas interações linguísticas.

Grice não propôs essas máximas como normas ou mandamentos, mas como ferramentas analíticas para compreender como a comunicação funciona. Os falantes frequentemente violam ou flutuam em relação a essas máximas, seja para produzir significados implícitos (como implicaturas), seja para lidar com aspectos sociais, culturais ou contextuais do diálogo. Assim, o princípio é descritivo e serve para entender a cooperação na linguagem, mas não impõe como as pessoas devem falar

No contexto da comunicação radiotelefônica em inglês entre controladores e pilotos, a diversidade linguística e cultural adiciona uma camada de complexidade ao modo de comunicação. A variedade de sotaques, padrões entonacionais e estilos de fala entre os participantes pode dificultar a compreensão mútua, especialmente quando a velocidade da fala é alta.

Nesse cenário, a Máxima do Modo implica reconhecer que a velocidade da fala deve ser ajustada às necessidades de compreensão dos interlocutores para garantir a eficácia da comunicação. Se a velocidade da fala for excessivamente rápida, isso pode acentuar as diferenças linguísticas e culturais, tornando a compreensão mais desafiadora, especialmente em situações de urgência. Por exemplo, se um controlador de tráfego aéreo fala muito rápido sem considerar a capacidade de um piloto de processar as informações, isso pode dificultar a recepção e a compreensão das instruções, levando a decisões apressadas ou erradas.

A Máxima do Modo de Grice (1975) se aplica no sentido de que a prática de ajustar a velocidade da fala, assim como utilizar uma linguagem clara e específica, contribui para uma comunicação mais eficaz. Isso envolve não apenas falar de forma clara, mas também fazer pausas apropriadas e repetir informações quando necessário. Quando os participantes da comunicação aeronáutica adotam essa abordagem, eles não apenas garantem que a informação seja transmitida de forma precisa, mas também promovem um entendimento mútuo que é vital para a segurança e a eficiência das operações aéreas.

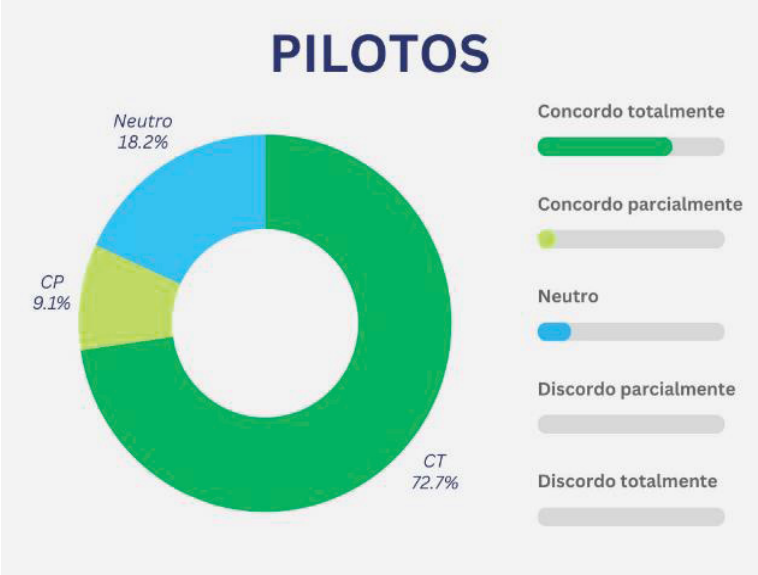
4.1.17 Pergunta 17

Expressões vagas podem ser um dos principais desafios na comunicação radiotelefônica em inglês. A falta de precisão (especificidade nas frases ou termos utilizados) pode trazer dificuldades significativas nessas comunicações.

GRÁFICO 33 – PERGUNTA 17: CONTROLADORES

FONTE: A autora (2024).

GRÁFICO 34 – PERGUNTA 17: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

A falta de precisão e o uso de expressões vagas podem representar desafios substanciais na comunicação radiotelefônica em inglês, especialmente quando se trata de lidar com incidentes e acidentes aéreos. Expressões vagas ou termos imprecisos podem resultar em mal-entendidos, atrasos na resposta e, em última instância, dificuldades na gestão efetiva da situação. A fraseologia padronizada desempenha um papel crucial na aviação, estabelecendo um conjunto comum de termos e procedimentos e expressões vagas podem comprometer essa padronização, aumentando o risco de interpretações errôneas.

Expressões vagas representam um desafio na comunicação radiotelefônica em inglês, pois a falta de precisão pode causar dificuldades significativas na compreensão mútua entre os participantes. Essa falta de especificidade nas frases ou termos utilizados pode afetar a eficácia da comunicação, especialmente em um contexto tão crítico quanto a aviação.

Quando analisamos esse cenário à luz da fraseologia, entendemos que a fraseologia aeronáutica é composta por um conjunto de termos e expressões padronizadas, projetadas para garantir a clareza e a precisão das comunicações entre pilotos e controladores de tráfego aéreo. A falta de precisão na escolha das palavras ou na aplicação da fraseologia padrão pode comprometer a compreensão mútua e a segurança das operações aéreas.

Quando analisamos o Princípio de Cooperação de Grice (1975), notamos que a cooperação efetiva na comunicação requer que os participantes se empenhem em transmitir informações de maneira clara, precisa e relevante. Esse princípio está intimamente ligado à máxima do modo, que orienta os falantes a oferecer informações de maneira organizada, sem obscuridades, para garantir que a comunicação seja compreensível e eficiente.

Quando os interlocutores utilizam expressões vagas ou ambíguas, eles podem violar essa máxima, pois tais expressões comprometem a precisão e a clareza das mensagens. Por exemplo, em um contexto como a aviação, onde a comunicação deve ser exata e direta, uma instrução como "vá mais para lá" é insuficiente e pode gerar confusão. Em vez disso, uma comunicação precisa, como "mova-se 15 graus para a esquerda", garante que todos os participantes entendam a mensagem da mesma forma, reduzindo o risco de mal-entendidos.

É fundamental que os participantes busquem sempre ser claros e diretos, evitando generalizações que possam levar a interpretações errôneas. Essa atenção

à qualidade da informação não apenas facilita a compreensão, mas também fortalece a cooperação entre os interlocutores, resultando em interações mais produtivas e seguras.

Neutro
Controladores: 6,9%
Pilotos: 18,2%

A proporção de pilotos que indicaram neutralidade (18,2%) é maior do que a dos controladores (6,9%), sugerindo que os pilotos podem ter uma visão mais ambígua ou diversificada sobre a questão.

Discordância Parcial
Controladores: 17,2%
Pilotos: 9,1%

A proporção de pilotos que concordam parcialmente (9,1%) é menor do que a dos controladores (17,2%), sugerindo que os pilotos podem perceber as expressões vagas como um desafio menos significativo em comparação com os controladores.

Concordância Total
Controladores: 75,9%
Pilotos: 72,7%

Tanto os controladores quanto os pilotos mostraram uma forte concordância total com a afirmação, com proporções semelhantes (75,9% para controladores e 72,7% para pilotos). Isso sugere que ambos os grupos reconhecem as expressões vagas como um desafio importante na comunicação em inglês na aviação. Essa concordância pode ser atribuída a várias razões:

- Expressões vagas e falta de precisão podem levar a interpretações ambíguas, resultando em mal-entendidos e confusão. Tanto controladores

quanto pilotos entendem que uma comunicação clara e precisa é essencial para garantir a segurança das operações aéreas;

- Durante as comunicações radiotelefônicas, é crucial que as informações sejam compreendidas rapidamente para permitir uma resposta rápida e eficaz. Expressões vagas podem causar atrasos na tomada de decisões e na execução de instruções, o que pode impactar negativamente a segurança e a eficiência das operações aéreas;

- Embora existam padrões e frases específicas padronizadas para a comunicação na aviação, a falta de precisão pode surgir quando essas frases não são utilizadas corretamente ou são interpretadas de maneira diferente por diferentes indivíduos. Isso pode levar a inconsistências na comunicação e aumentar o potencial de erros;

- Tanto controladores quanto pilotos passam por treinamento extensivo em comunicação e são conscientizados sobre os desafios associados à falta de precisão na radiotelefonia. Eles são incentivados a usar uma linguagem clara, específica e padronizada para minimizar mal-entendidos e garantir uma comunicação eficaz;

- Experiências passadas de situações em que a falta de precisão causou dificuldades de comunicação podem aumentar a conscientização e a sensibilidade de controladores e pilotos para esse desafio.

Como vimos no capítulo 2, seção 2.5, o acidente do voo 052 da Avianca em janeiro de 1990 oferece um exemplo notável da importância da clareza e precisão na comunicação radiotelefônica em inglês e dos perigos associados às expressões vagas. Neste trágico evento, o copiloto da aeronave, após enfrentar problemas de combustível, comunicou ao controle de tráfego aéreo (ATC) que eles precisavam de “prioridade" e não relatou “emergência”. Esse enunciado vago/ambíguo não transmitiu a gravidade da situação adequadamente ao ATC, resultando em um atraso significativo na resposta e, em última instância, na falta de combustível e na queda da aeronave.

O termo "prioridade" utilizado pelo copiloto foi considerado vago e não transmitiu claramente a gravidade da situação. Expressões como essa podem ser interpretadas de maneiras diferentes por diferentes partes envolvidas na comunicação, levando a mal-entendidos e atrasos na resposta.

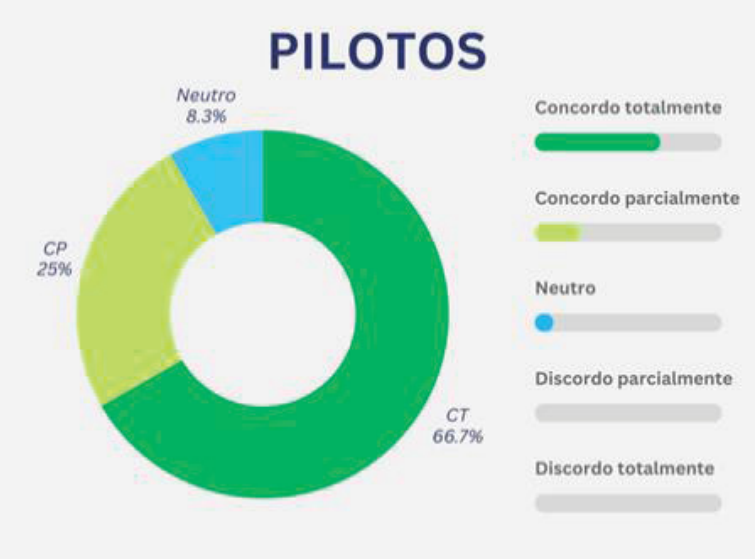
A falta de especificidade na frase utilizada pelo copiloto contribuiu para a falta de precisão na comunicação da emergência. Em vez de utilizar termos específicos como "emergência de combustível" ou "situação crítica de combustível", o copiloto optou por uma expressão mais vaga, que não transmitiu adequadamente a urgência da situação.

O Princípio de Cooperação proposto por Grice (1975), postula que, em uma interação comunicativa, os participantes assumem uma disposição intrínseca para cooperar e comunicar de maneira eficaz. Isso implica que os interlocutores devem seguir certos princípios cooperativos para garantir uma comunicação bem-sucedida e quando esses princípios não são seguidos e a comunicação não é cooperativa, podem surgir vários problemas, como os mencionados nos estudos

4.1.18 Pergunta 18

Na operação de voo, a hierarquia de comando durante o processo de tomada de decisão em situações de risco é estabelecida de forma clara e eficiente.

GRÁFICO 35 – PERGUNTA 18: PILOTOS



FONTE: A autora (2024).

Essa afirmativa foi enviada somente aos pilotos devido à sua característica que envolve somente o piloto e a tripulação.

A hierarquia de comando durante o processo de tomada de decisão em situações de risco na operação de voo deve ser estabelecida de forma clara e eficiente por diversas razões fundamentais, relacionadas principalmente à segurança e eficácia operacional. Uma hierarquia de comando clara define as responsabilidades de cada membro da equipe durante a operação de voo o que evita ambiguidades e garante que cada indivíduo saiba exatamente quais são suas funções e deveres em situações de risco.

Em situações de risco, a velocidade na tomada de decisões é crítica e uma hierarquia bem definida permite uma distribuição eficiente de tarefas e decisões, facilitando uma resposta rápida e coordenada diante de eventos inesperados. Estabelecer uma hierarquia de comando reforça a importância da segurança operacional em que o comando claro e eficiente permite que decisões sejam tomadas com base nas melhores práticas e protocolos de segurança, minimizando o risco de erros decorrentes de indecisões ou desorganização. Essa hierarquia deve ser estabelecida de forma clara e eficiente para garantir uma resposta coordenada e rápida diante de possíveis ameaças ou emergências durante o voo.

Spencer-Oatey (2009), aborda as estruturas de poder e autoridade em diferentes contextos interculturais. Na aviação, assim como em muitos outros ambientes profissionais, existe uma clara hierarquia de comando, onde as decisões são tomadas por indivíduos em posições de autoridade, como capitães de aeronaves ou controladores de tráfego aéreo. Essa hierarquia estabelecida contribui para uma comunicação mais eficaz e uma coordenação mais precisa durante situações de risco, pois define claramente quem tem a autoridade para tomar decisões e liderar a equipe.

A ICAO estabelece diretrizes que definem claramente as responsabilidades e autoridades de cada membro da tripulação de voo e da equipe de solo, incluindo pilotos, copilotos, despachantes de voo, controladores de tráfego aéreo e supervisores de operações. Durante situações de risco, os pilotos têm a autoridade para tomar decisões rápidas e eficazes para garantir a segurança da aeronave. Essa hierarquia de comando na aviação segue uma estrutura bem definida, onde os

pilotos têm a autoridade final sobre as decisões durante o voo. A análise dessa afirmativa permite compreender o seguinte:

Neutro (8,3%): Esta resposta indica que o participante não possui uma opinião definitiva sobre a clareza e eficiência da hierarquia de comando durante o processo de tomada de decisão em situações de risco na operação de voo. Pode ser que o participante não tenha experiência suficiente ou informações detalhadas para formar uma opinião firme sobre o assunto.

Concordo Parcialmente (25%): Os participantes que concordam parcialmente podem reconhecer que a hierarquia de comando na operação de voo é estabelecida de forma clara e eficiente em muitos casos, mas também podem identificar áreas onde a eficácia pode ser aprimorada. Isso pode incluir situações específicas em que a hierarquia de comando não foi tão clara ou eficiente quanto o desejado.

Concordo Totalmente (66,7%): A maioria dos participantes concorda totalmente que a hierarquia de comando durante o processo de tomada de decisão em situações de risco na operação de voo é estabelecida de forma clara e eficiente. Isso sugere que eles acreditam que os procedimentos e protocolos existentes são adequados para garantir uma resposta rápida e eficaz em situações de emergência.

Essa análise demonstra uma tendência predominante em favor da concordância com a afirmativa, indicando que a maioria dos participantes percebe a hierarquia de comando na operação de voo como clara e eficiente, embora uma parte minoritária tenha uma visão neutra ou parcialmente concordante.

4.2 SÍNTESE DA SEÇÃO

A coleta de dados via questionário desempenhou um papel importante em nossa pesquisa, contribuindo para a qualidade e validade dos resultados. Nessa seção, controladores e pilotos deixaram registrado perspectivas sobre alguns pontos referentes à comunicação aeronáutica que contribuíram para a consistência dos dados coletados, facilitando a análise. Os questionários permitiram a padronização

das perguntas, garantindo que controladores e pilotos respondessem a questões específicas de maneira consistente, assegurando que as respostas se alinhem com os objetivos da pesquisa.

Apresentamos os resultados nos dados coletados em relação à teoria em nosso trabalho que nos deu a oportunidade para aprofundar nossa compreensão sobre a comunicação aeronáutica e permitiu verificar como os dados coletados se alinham ou diferem da teoria apresentada em nosso trabalho. Examinamos os dados apresentando padrões ou tendências significativas e vinculamos os achados específicos aos contextos e cenários da comunicação aeronáutica.

5 CONCLUSÕES

Para concluir este estudo, é significativo refletir sobre os principais resultados relacionados à comunicação entre pilotos e controladores de voo, especialmente no que tange aos aspectos pragmáticos e sociopragmáticos. Ao longo da pesquisa, observou-se que a eficácia dessa comunicação é influenciada não apenas pelas convenções linguísticas, mas também por fatores como hierarquia, diferenças culturais e estratégias de polidez. Esses elementos desempenham um papel decisivo na clareza e na precisão das informações transmitidas, e suas possíveis falhas podem comprometer a segurança das operações aéreas.

5.1 SÍNTESE DOS CAPÍTULOS

A introdução deste estudo oferece uma visão geral sobre o campo da pragmática e sua relevância na comunicação, destacando a importância do entendimento das interações linguísticas em diferentes contextos, especialmente no ambiente aeronáutico. A justificativa do estudo está centrada na necessidade de aprofundar o conhecimento sobre a comunicação entre controladores de tráfego aéreo e pilotos, identificando os fatores que influenciam a eficácia dessa interação. A pesquisa parte de uma questão central e uma hipótese inicial que visam explorar os desafios comunicativos nesse cenário. Os objetivos do estudo buscam responder a essa questão, promovendo uma análise detalhada dos dados coletados, que têm origem e natureza bem definidas, permitindo um olhar sobre as práticas comunicativas no contexto da aviação. A organização dos capítulos segue uma estrutura lógica que facilita a compreensão progressiva dos conceitos, métodos e resultados apresentados ao longo do trabalho.

No capítulo 2, a pesquisa destaca a importância das teorias pragmáticas para compreender a comunicação em contextos especializados como a aviação. As teorias dos atos de fala de Austin e Searle, e a teoria da polidez de Brown e Levinson, mostram que a linguagem é um ato social que molda as interações, especialmente em situações críticas. Destaca-se a Fraseologia Aeronáutica que, essencial para garantir clareza e evitar ambiguidades, enfrenta desafios como estresse, fadiga e barreiras linguísticas, que podem comprometer a comunicação.

Além disso, enfatiza-se que a comunicação cooperativa é imperativa para mitigar esses riscos, com a colaboração entre controladores e pilotos sendo fundamental para a eficácia da interação. Ne que além das convenções linguísticas, fatores sociais e cognitivos, como cultura e emoções, são determinantes para melhorar a comunicação e a segurança nas operações aéreas, como ilustrado no caso do voo 052 da Avianca

No capítulo 3, demonstramos que a coleta detalhada dos dados, incluindo o perfil dos participantes, é elemento-chave para contextualizar as respostas e identificar fatores que influenciam a comunicação entre controladores de tráfego aéreo e pilotos. Aspectos como experiência, proficiência linguística e diferenças culturais afetam diretamente a eficácia das interações. Os métodos teórico-metodológicos adotados, apoiados por conceitos da pragmática, oferecem uma base sólida para analisar tanto o uso frequente da linguagem quanto suas nuances contextuais. Essa abordagem integrada permitiu produzir conhecimento relevante, contribuindo para práticas comunicativas mais eficazes e maior segurança nas operações de voos internacionais.

No capítulo 4, a coleta de dados por meio de questionários, permitiu verificar as hipóteses levantadas garantindo a qualidade e validade dos resultados. Controladores e pilotos registraram suas perspectivas sobre a comunicação aeronáutica, o que facilitou a análise dos dados. Os questionários asseguraram a consistência nas respostas, alinhando-se aos objetivos da pesquisa. Os resultados foram então analisados à luz da teoria apresentada, permitindo aprofundar a compreensão sobre a comunicação aeronáutica e identificar padrões ou tendências significativas, vinculando-os aos contextos e cenários estudados.

5.2 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Princípio de Cooperação de Grice (1957) fornece uma importante base para compreender as dinâmicas de comunicação em contextos críticos, como nas operações aeronáuticas. Grice propõe que os interlocutores, em uma conversa, geralmente operam sob a suposição de que as contribuições serão relevantes, verdadeiras, claras e suficientes — representadas pelas máximas da quantidade, qualidade, relevância e modo. No contexto da aviação, onde a comunicação entre

pilotos e controladores de voo é vital para a segurança e eficiência, essas máximas desempenham um papel essencial.

Diante disso, a pergunta que orientou esta pesquisa é: **quais fatores pragmalinguísticos e sociopragmáticos afetam as comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voo e que podem, eventualmente, contribuir para acidentes aéreos?**

Neste contexto, a investigação se propôs a analisar como a adesão ou violação das máximas de Grice, junto a elementos sociopragmáticos, como diferenças culturais, hierarquia e polidez, podem impactar negativamente a clareza e a eficácia das comunicações, aumentando o risco de falhas na troca de informações críticas e, consequentemente, de acidentes aéreos.

A análise, que destaca o uso de termos e expressões fora dos limites da fraseologia padrão, sugere que fatores pragmalinguísticos e sociopragmáticos desempenham um papel significativo nas comunicações radiotelefônicas entre pilotos e controladores de voo. A pergunta-problema sobre quais fatores afetam essa comunicação pode ser articulada com o fato de que, embora a fraseologia padrão seja projetada para maximizar a clareza e minimizar mal-entendidos, na prática, os interlocutores frequentemente recorrem a estratégias comunicativas mais flexíveis. Isso ocorre em parte devido às demandas situacionais que exigem adaptações rápidas e eficientes, mas também pode ser influenciado por fatores como a familiaridade entre os interlocutores, a cultura organizacional e as expectativas mútuas de cooperação.

Do ponto de vista pragmalinguístico, a escolha de termos não convencionais ou a modificação de construções padrão pode ser vista como uma tentativa de otimizar a comunicação em contextos específicos, especialmente quando há uma urgência em transmitir a mensagem de maneira clara, mas não necessariamente conforme a fraseologia estabelecida. Esses ajustes pragmáticos, no entanto, podem gerar ambiguidades e abrir espaço para mal-entendidos, especialmente se o interlocutor não estiver familiarizado com as adaptações realizadas.

Do ponto de vista sociopragmático, os fatores que influenciam a comunicação também incluem a relação de poder e a hierarquia entre pilotos e controladores, bem como as normas culturais e institucionais que moldam a interação. Por exemplo, em algumas culturas ou ambientes de trabalho, a polidez excessiva, a hesitação ou a deferência hierárquica podem afetar a clareza da

comunicação, levando a possíveis atrasos na transmissão de informações fundamentais ou à incompreensão mútua.

Esses fatores pragmalinguísticos e sociopragmáticos, ao interferirem na comunicação eficiente, podem aumentar o risco de mal-entendidos e, consequentemente, contribuir para situações de perigo em voo. Os resultados da pesquisa sugerem que a falta de aderência estrita à fraseologia padrão pode, por vezes, comprometer a segurança, especialmente em cenários onde a cooperação entre os interlocutores se torna crítica, como em emergências ou eventos imprevistos. Assim, a dependência de comunicação cooperativa e a capacidade de interpretar corretamente tanto as informações literais quanto as implicadas são essenciais para evitar acidentes aéreos

Esse desvio controlado da fraseologia pode ser interpretado à luz do Princípio de Cooperação de Grice (1975): mesmo quando as máximas são "violadas", como no uso de frases não regulamentadas, há uma expectativa de que os interlocutores ainda estejam agindo de maneira cooperativa, tentando maximizar a eficiência da comunicação em situações que exigem flexibilidade. No entanto, mesmo com a exigência ao uso restrito da fraseologia padronizada, ainda ocorrem desvios desses padrões exigidos. No entanto, essa flexibilidade carrega um risco inerente, principalmente em situações de emergência ou eventos imprevistos, onde a comunicação deve ser rápida, precisa e inequívoca.

Dessa forma, não há como negar que a comunicação cooperativa é imprescindível no contexto da aviação para prevenir mal-entendidos que possam comprometer a segurança. A dependência desse princípio é indispensável, pois quando as máximas conversacionais são violadas — especialmente ao extrapolar a fraseologia padronizada —, a responsabilidade de assegurar a interpretação correta das mensagens aumenta consideravelmente. A utilização de expressões fora do padrão, ainda que motivada pela necessidade de eficiência e flexibilidade, pode introduzir ambiguidades e riscos adicionais, particularmente em situações de emergência ou imprevistos. Nesses momentos, a clareza e a precisão são indispensáveis, e qualquer desvio da norma estabelecida deve ser cuidadosamente manejado para não comprometer a segurança operacional

As teorias apresentadas contribuem significativamente ao destacar que, em situações críticas, a comunicação eficaz vai além da troca de informações. Ela depende tanto do respeito às convenções linguísticas quanto da

capacidade/habilidade dos interlocutores de se adaptar às demandas contextuais. No entanto, mesmo com todas as medidas tomadas para assegurar a observância rigorosa da fraseologia padrão e garantir que a comunicação entre pilotos e controladores de voo seja clara e eficiente, **a complexidade do fator humano permanece como um elemento inevitável**. A capacidade de adaptação que pode ser necessária em situações imprevistas traz consigo o risco de desvios comunicativos, reforçando a importância de uma atuação consciente e atenta por parte dos profissionais envolvidos.

Mesmo com protocolos detalhados, o comportamento linguístico humano sempre trará variabilidade, seja por fatores emocionais, cognitivos ou contextuais, que podem influenciar a maneira como os enunciados são realizados e interpretados. Essa imprevisibilidade inerente ressalta a necessidade de continuar desenvolvendo estratégias e ferramentas tecnológicas que apoiem a comunicação cooperativa, sem desconsiderar a adaptabilidade humana, essencial em situações inesperadas. Portanto, o equilíbrio entre padronização e flexibilidade permanece essencial para a segurança das operações aéreas.

Os resultados da análise evidenciam que, apesar de rigorosamente regulamentadas, as comunicações aeronáuticas são impactadas por uma variedade de fatores pragmalinguísticos e sociopragmáticos, que influenciam diretamente a segurança e a eficiência das operações aéreas. Nesse sentido, estudos futuros podem aprofundar essa discussão ao explorar a influência cultural na interação entre pilotos e controladores, especialmente em contextos multiculturais, onde as diferenças linguísticas e culturais podem ampliar os desafios comunicativos.

A análise dos questionários destaca diferenças nas percepções de controladores e pilotos sobre a comunicação radiotelefônica, refletindo suas responsabilidades distintas. Embora ambos reconheçam a importância da comunicação clara e precisa, os controladores geralmente percebem um risco maior de mal-entendidos, enquanto os pilotos tendem a ser mais otimistas. Há divergências sobre a eficácia da fraseologia padronizada, com controladores confiando mais na sua capacidade de evitar ambiguidades. Além disso, controladores tendem a apoiar práticas como pedir repetições e esclarecer dúvidas, enquanto os pilotos preferem mais autonomia e agilidade. Ambos reconhecem a importância da proficiência em inglês, mas os pilotos parecem ser mais sensíveis às barreiras linguísticas e culturais. A análise sugere que para melhorar a segurança e

a eficiência nas operações, é necessário um treinamento conjunto, focado na comunicação intercultural, adaptação da fraseologia e gestão da velocidade da fala.

Um exame mais detalhado das dinâmicas comunicativas em situações de emergência poderia oferecer informações valiosas para aprimorar a cooperação em momentos críticos. A análise da eficácia de treinamentos voltados para aspectos pragmáticos e sociopragmáticos, bem como estudos comparativos entre diferentes regiões e países, pode fornecer subsídios importantes para ajustar práticas comunicativas às especificidades culturais e linguísticas de cada contexto, promovendo uma adaptação mais eficiente e segura nos procedimentos de comunicação aeronáutica.

É igualmente importante reconhecer a influência do fator humano nas comunicações, pois, mesmo com protocolos bem definidos, as variações no comportamento individual podem impactar significativamente a clareza e a interpretação das informações. Assim, considerar essa variável torna-se indispensável em pesquisas futuras, especialmente ao explorar formas de mitigar possíveis ambiguidades e de fortalecer a formação dos profissionais para lidar com as variações e adaptações exigidas em contextos de alta pressão.

A relevância desse trabalho sobre as comunicações aeronáuticas destaca a importância dos fatores linguísticos, pragmáticos e socioculturais na segurança e eficiência das operações aéreas. A pesquisa identifica como a competência linguística e as diferenças culturais afetam a comunicação entre pilotos e controladores de tráfego aéreo, sugerindo melhorias nos treinamentos e protocolos para garantir uma compreensão mútua clara. Além disso, a análise aponta para os riscos de mal-entendidos causados por variações linguísticas e culturais, propondo soluções como o ensino eficaz da fraseologia padronizada e a adaptação ao estilo de comunicação conforme o contexto. A dinâmica de poder entre controladores e pilotos também é discutida, sugerindo que estratégias de comunicação podem reduzir tensões e melhorar a cooperação em situações de risco.

Essas direções apontam para perspectivas promissoras de aperfeiçoamento tanto nos programas de treinamento quanto nos protocolos de comunicação na aviação, com o objetivo de fortalecer a segurança operacional. Ao integrar uma abordagem mais ampla que considere não apenas as normas estabelecidas, mas também as variações pragmáticas, sociopragmáticas e culturais, é possível desenvolver estratégias mais robustas para minimizar os riscos comunicativos. A

ênfase em treinamentos que capacitem os profissionais a lidar com situações de emergência e contextos multiculturais, aliada à revisão contínua dos protocolos, pode contribuir para uma prática comunicativa mais precisa, adaptável e eficaz, elevando os padrões de segurança e eficiência nas operações aéreas. Assim, reafirma-se a importância de uma visão holística da comunicação aeronáutica, que valorize tanto o rigor técnico quanto a flexibilidade e a sensibilidade às variáveis humanas e contextuais.

REFERÊNCIAS

AL-HINDAWI, F. H.; ALKHAZAALI, R. M. A. A Critique of Politeness Theories. **Theory and Practice in Language Studies**, v. 6, n. 8, p. 1537-1545, ago. 2016.

ALDERSON, J. C. Air safety, language assessment policy and policy implementation: The case of aviation English. **Annual Review of Applied Linguistics**, v. 29, p. 168-187, 2009.

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil. **Regulamento Brasileiro da Aviação Civil.** Registros Gerais de Operação para Aeronaves Civis. 2020/2021. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/rbha-e-rbac/rbac/rbac-91/@@display-file/arquivo_norma/RBAC91EMD01.pdf. Acesso em: 21 mai. 2023.

ARMENGAUD, F. **A pragmática**. Tradução: Marcos Marcionilo. São Paulo: Parábola, 2006.

AUSTIN, J. L. **How to Do Things with Words**. Cambridge: Harvard University Press, 1962.

AUSTIN, J. L. **Quando Dizer é Fazer**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.

BARA, B. G. **Cognitive pragmatics:** the mental processes of communication, translated by John Douthwaite. Cambridge: MIT Press books, 2010.

BAR-HILLEL, Y. Indexical Expressions. **Mind**, v. 63, n. 251, p. 359-379, 1954.

BARSHI, I.; FARRIS, C. **Misunderstandings in ATC Communication:** Language, Cognition, and Experimental Methodology. London: Routledge, 2013.

BENITEZ, A. ATC@JFK – Air China 981 – **Live ATC Clips**, 2007. 1 vídeo (1 min, 42 seg). Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=iWDEIvjwaFU. Acesso em: 30 jan. 2024.

BIESWANGER, M. Aviation English: Two distinct specialised registers? In: SCHUBERT, C.; SANCHEZ-STOCKHAMMER, C. **Variational Text Linguistics:** Revisiting Register in English. Berlin: DeGruyter, 2016. p. 67-85.

BILLINGS, C. E.; E. S. CHEANEY, *et al.* (eds.), **Information Transfer Problems in the Aviation System**, Moffett Field, CA, NASA Technical Paper 1875. NASA Ames Research Center, 1981.

BONNEFON, J.-F; FEENEY, A.; NEYS, W.D. The Risk of Polite Misunderstandings. **Current Directions in Psychological Science**, v. 20, p. 321-324, 2011.

BOUSFIELD, D.; LOCHER, M. (orgs.) **Impoliteness in Language:** studies on its interplay with power in theory and practice. Berlin/New York: Mouton de Gruyter, 2008.

BROWN, P. Politeness and language. In: SMELSER, N. J.; BALTES, P. B. (eds.). **International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences**. Oxford: Elsevier Sciences, 2001. p. 11620–4.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. **Politeness:** Some Universals in Language Usage. Cambridge: Cambridge University Press, 1987[1978]. 364 p.

CABRAL, A. L. T.; ALBERT, S. B. Quebra de polidez na interação: das redes sociais para os ambientes virtuais de aprendizagem. In: CABRAL, A.L.T.; SEARA, I. R.; GUARANHA, M. F. (orgs.). **Descortesia e Cortesia:** expressão de culturas. São Paulo: Cortez, 2017. p. 267-294.

CARDOSI, K.; FALZARANO, P.; HAN, S. Pilot-Controller Communication Errors: An Analysis of Aviation Safety Reporting System (ASRS) Reports. **Federal Aviation Administration Report** DOT/FAA/AR-98/17, 1998.

CHAPMAN, S.; CLARK, B. **Pragmatics and Literature**. Cambridge: Cambridge University Press, 2013.

CHRISTIE, C. Relevance Theory and Politeness. **Journal of Politeness Research-language Behaviour Culture**, v. 3, 2007.

CLARK, L. A.; WATSON, D. Constructing validity: Basic issues in objective scale development. **Psychological Assessment**, v. 7, n. 3, p. 309-319, 1995. https://doi.org/10.1037/1040-3590.7.3.309. Acesso em: 5 mar. 2024.

COOK, M. H. Are honorifics polite? Uses of referent honorifics in a Japanese committee meeting. **Journal of Pragmatics**, v. 43, p. 3655-3672, 2011.

COOKSON, S. Zagreb and Tenerife: Airline accidents involving linguistic factors. **Australian Review of Applied Linguistics**, v. 32, nº 3, p. 221-224, 2009.

COOPER, G. E.; WHITE, M. D.; LAUBER, J. K. (eds.) **Resource Management on the flightdeck:** Proceedings of a NASA Industry Workshop (NASA CP-2120). Moffett Field, CA: NASA-Ames Research Center, 1980.

COTE, J. A.; BUCKLEY, M. R. Measurement error and theory testing in consumer research: An illustration of the importance of construct validation. **Journal of Consumer Research**, v. 14, n. 4, p. 579-582, 1988. https://doi.org/10.1086/209137. Acesso em: 5 mar. 2024.

CRESTI, E. **Corpus di Italiano parlato**. Firenze: Accademia della Crusca, 2000.

CULPEPER, J. **Impoliteness:** using language to cause offense. Cambridge: Cambridge University Press, 2011a.

CULPEPER, J. Politeness and Impoliteness. In: AIJMER, K.; ANDERSEN, G. **Pragmatics of Society**. Mouton de Gruyter, 2011b. p. 391-436.

CUSHING, S. Pilot-air traffic control communications: It‘s not (only) what you say, it‘s how you say it. **Flight Safety Foundation**, v. 14, n. 7, jul. 1995.

CUSHING, S. **Fatal Words:** Communication Clashes and Aircraft Crashes. Chicago: The University of Chicago Press, 1997.

DIAS, L. S. **Teorias de Polidez. Estratégias de polidez linguística na formulação de pedidos e ordens contextualizados:** um estudo contrastivo entre o português curitibano e o espanhol montevideano. Tese (Doutorado). Curitiba: UFPR, 2010.

DICKEY, E. Politeness in ancient Rome: can it help us evaluate modern politeness theories? **Journal of Politeness Research**, v. 12, n. 2, p. 197-220, 2016.

DONTCHEVA-NAVRATILOVA, O. Politeness Strategies In Institutional Speech Acts. Discourse and Interaction 1. **Brno Seminar on Linguistic Studies in English:** Proceedings 2005. Masaryk University in Brno, 2005. Disponível em: https://www.ped.muni.cz/weng/co4et2/docs/navratilova.pdf. Acesso em: 4 mar. 2024.

DREW, P.; HERITAGE, J. (eds.). **Talk at work:** interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

DRURY, C. G.; MA, J. Do Language Barriers Result in Aviation Maintenance Errors? **Human Factors and Ergonomics Society**, v. 47, n. 1, out. 2003. https://doi.org/10.1177/154193120304700110. Acesso em: 4 mar. 2024.

DURANTI, A. **Frontmatter**. Linguistic Anthropology. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

EELEN, G. **Ideology in Politeness:** A Critical Analysis. Ph.D. Thesis, University of Antwerp, Antwerp, Belgium, 2001.

EUROCONTROL. **Air-ground communication safety study:** an analysis of pilot-controller occurrences. Brussels, 2004.

EUROCONTROL. **Air-Ground Communication Safety Study:** Causes and Recommendations. Brussels, 2006.

FÉLIX-BRASDEFER, J. C. Linguistic politeness in Mexico: Refusal strategies among male speakers of Mexican Spanish. **Journal of Pragmatics**, v. 38, n 12, p. 2158-2187, 2006. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2006.05.004. Acesso em: 4 mar. 2024.

FLIGHT SAFETY FOUNDATION EDITORIAL STAFF. Studies investigate the role of memory in the interaction between pilots and air traffic controllers. **Flight Safety Foundation – Airport Operations**, v. 24, n. 1, 1998.

FLIGHT SAFETY FOUNDATION EDITORIAL STAFF. Use of Standart Phraseology by Flight Crews and Air Traffic Controllers Clarifies Aircraft Emergencies. **Flight Safety Foundation – Airport Operations**, v. 26, n. 3, 2000a.

FLIGHT SAFETY FOUNDATION EDITORIAL STAFF. Pilot-Controller communication. FSF ALAR Briefing Note 2.3. **Flight Safety Digest**, Aug/Nov 2000b.

FLIGHT SAFETY FOUNDATION EDITORIAL STAFF. High Stakes in Language Proficiency. **Flight Safety Digest**, 2006.

FOUSHEE, H. C.; MANOS, K. L. Information transfer within the cockpit problems in intra-cockpit communications. **NASA Technical Paper 1875**, 1981.

FRASER, B. Perspectives on Politeness. **Journal of Pragmatics**, v. 14, p. 219-236, 1990.

GARCIA, A. C. Air traffic communications in routine and emergency contexts: A case study of Flight 1549 'miracle on the Hudson'. **Journal of Pragmatics**, v. 106, p.57-71, 2016. http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2016.10.005. Acesso em: 5 mar. 2024.

GODOY, E.; MAZUROSKI JR, A.; NEVES BENFATTI, M. Pragmática e comunicação nas organizações: para além da teoria da polidez. In: FRANÇA, A. S. (org.). **Comunicação empresarial**. São Paulo: Atlas, 2014.

GOFFMAN, E. On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction, **Psychiatry**, v. 18, n. 3, p. 213-231, 1955. DOI: 10.1080/00332747.1955.11023008. Acesso em: 4 mar. 2024.

GOFFMAN, E. **Interaction Ritual:** essays on face-to-face behavior. New York: Doubleday Anchor, 1967a.

GOFFMAN, E. On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. In: GOFFMAN, E. **Interaction Ritual:** Essays on Face-to-Face Behavior, ed. London: The Penguin Press, 1967b.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Tradução: Maria Célia Santos Raposo. 13ª ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

GOFFMAN, E. **Rituais de interação:** ensaios sobre o comportamento face a face. Tradução de Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis: Vozes, 2011.

GOODWIN, C. Transparent Vision. In: OCHS, E.; SCHEGLOFF, A.; THOMPSON, S. (eds.). **Interaction and Grammar**. Cambridge: CUP, 1996. p. 371-404.

GRICE, H.P. Logic and conversation. In: COLE, P.; MORGAN, J.L. (eds.). **Syntax and Semantics**. New York: Academic Press, 1975.

GRICE, H.P. Lógica e Conversação. In: DASCAL, M. (org.). **Fundamentos metodológicos da linguística**. Campinas: Editora da Unicamp, v. IV, 1982, p. 81-103.

GUMPERZ, J. J. Inference. **Journal of Linguistic Anthropology**, v. 9, n. 1-2, p. 131-133, 1999.

HAMZAH, H.; FEI, W. F. Miscommunication in Pilot-Controller Interaction. **3L:** The Southeast Asian Journal of English Language Studies, v. 24, n. 4, p. 199- 213, 2018.

HANSEN, M.B.; TERKOURAFI, M. We need to talk about Hearer's Meaning!. **Journal of Pragmatics,** v. 208, 2023.

HAUGH, M; OBANA, Y. Politeness in Japan. In: KÁDÁR, D. Z.; MILLS, S. (eds.) **Politeness in East Asia**. Cambridge: Cambridge University Press, 2011. p. 147-175. DOI:10.1017/CBO9780511977886.009. Acesso em: 3 mar. 2024.

HAUGH, M. Im/politeness, social practice and the participation order. **Journal of Pragmatics**, v. 58, p. 52-72, 2013.

HELMREICH, R. L.; MERRITT, A. C.; WILHELM, J. A. The evolution of crew resource management training in commercial aviation. **The International Journal of Aviation Psychology**, v. 9, n. 1, p. 19-32, 1999. https://doi.org/10.1207/s15327108ijap0901_2. Acesso em: 5 mar. 2024.

HYDE, M. Intercultural Competence in English Language Education. **Keynote, MET**, v. 7, n. 2, 1998.

ILARI, R. Semântica e Pragmática: duas formas de descrever e explicar os fenômenos da significação. **Revista de Estudos da Linguagem** [Belo Horizonte – MG], v. 9, n. 1, p. 109-161, 2000.

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). **KLM, B-747, PH-BUF and Pan Am, B747, N736PA, collision at Tenerife Airport, Spain, on 27 March, 1977**. Montreal: ICAO, 1978. 48p. (Relatório Técnico Circular 153-AN/56).

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). **Human Factors Guidelines for Aircraft Maintenance Manual (Doc 9824)**. Montreal: ICAO, 2003. Disponível em: http://www.icao.int/ANB/humanfactors/Documents.html. Acesso em: fev. 2023.

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). Cross Cultural Factors in Aviation Safety. **Human Factors Digest**, n. 16. Montreal: ICAO, 2004.

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). **Manual on the Implementation of ICAO Language Proficiency Requirements**. Doc 9835. Montreal: ICAO, 2010.

IRVINE, J. T. “Style” as distinctiveness: The culture and ideology of linguistic differentiation. In P. Eckert, & J. Rickford (eds.), **Style and sociolinguistic variation**. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. p. 21-43

JAKOBSON, R. **Linguística e comunicação**. São Paulo: Cultrix, 2002.

KÁDÁR, D. Z. **Relational Rituals and Communication:** Ritual Interaction in Groups. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2013.

KÁDÁR, D. Z; HAUGH, M. **Understanding politeness**. Cambridge: Cambridge University Press, 2013.

KITAMURA, N. Adapting Brown and Levinson's 'politeness' theory to the analysis of casual conversation. **Proceedings of ALS2k, the 2000 Conference of the Australian Linguistic Society**. 2000. Disponível em: https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=89ee63a6cfa10bd435a093907e19c868eb5b8842. Acesso em 4 mar. 2024.

KRESS, G.; VAN LEEUWEN, T. **Reading images:** the grammar of visual design. London: Routledge, 1996.

KROEGER, P. **Analyzing Meaning:** An Introduction to Semantics and Pragmatics, third edition. Berlin: Language Science Press, 2018.

LAKOFF, R. The Logic of Politeness; or, Minding your P's and Q's. In: **Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society**, p. 292-305, 1973.

LEÃO, L. B. C. Implicaturas e a violação das máximas conversacionais: uma análise do humor em tirinhas. **Work. Pap. Linguíst**. Florianópolis, 2013.

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

LEVINSON, S. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

LOCHER, M. **Power and politeness in action:** Disagreement in oral communication. Berlin: Mouton de Gruyter, 2004.

MARCONDES, D. S. F. A teoria dos atos de fala como concepção pragmática de linguagem. In: **Filosofia Unisinos**, v. 7, n. 3, p. 217-230, set./dez., 2006.

MITSUTOMI, M.; O'BRIEN, K. Fundamental aviation language issues addressed by new proficiency requirements. **ICAO Journal**, Montreal, v. 59, n. 1, p. 7-27, 2004.

MONTEIRO, A. L. T. **Comunicações entre pilotos e controladores de voo:** fatores linguísticos, discursivo-interacionais e interculturais. Dissertação (Mestrado). Programa Interdisciplinar de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

O'DRISCOLL, J. About face: a defence and elaboration of universal dualism. **Journal of Pragmatics**, v. 25, p. 1-32, 1996.

O'DRISCOLL, J. **Brown & Levinson's face:** How it can—and can't—help us to understand interaction across cultures. Oxford: Oxford University Press, 2007.

OGIERMANN, E. Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests. **Journal of Politeness Research**, v. 5, n. 2, p. 189-216, 2009. Disponível em:

https://www.academia.edu/6422196/Ogiermann_E_2009_Politeness_and_in_directness_across_cultures_A_comparison_of_English_German_Polish_and_Russian_requests_Journal_of_Politeness_Research_5_2_189_216. Acesso em: 4 mar. 2024.

ORASANU, J. M., DAVISON, J., & FISCHER, U. What did he say? Culture and language barriers to efficient communication in global aviation. In: R. Jensen (Ed.), **Proceedings of the Ninth International Symposium on Aviation Psychology**. Columbus, OH: OSU, 1997. p. 673-678

PILLER, I. **Intercultural Communication:** A Critical Introduction. Edinburgh: Edinburgh University Press, 2010.

PRADO, M. C. de A. **A relevância da Pragmática no ensino do inglês aeronáutico:** um estudo baseado em corpora. Tese (Doutorado em Estudos Linguísticos e Literários em Inglês) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

PRIDHAM, F. **The Language of conversation**. Londres: Routledge, 2001.

RASO, T. O C-ORAL-BRASIL e a Teoria da Língua em Ato. In: RASO, T.; MELLO, H. (eds.) **O C-ORAL-BRASIL I**: Corpus de referência do português brasileiro falado informal. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012.

REBOUL, A. **Cognition and Communication in the Evolution of Language**. New York: Oxford University Press, 2019.

SANTOS, S.L.; GODOY, E. Arquitetura do processamento cognitivo: efeito racional e efeito emocional. **Linguagem em (Dis)curso – LemD**, Tubarão, SC, v. 21, n. 3, p. 435-454, set./dez. 2021.

SAVILLE-TROIKE, M. **The Ethnography of Communication**. 3ª ed. Oxford: Blackwell Publishing, 2003.

SCHEGLOFF, E. A., JEFFERSON, G., & SACKS, H. **Lectures on Conversation**. EUA: Blackwell Publishing, 1995.

SCHEGLOFF, E. A. On possibles. Discourse Studies. **Sage Journal**, v. 1, p. 141–157, 2006.

SCHEGLOFF, E. A. **Sequence Organization in Interaction:** A Primer in Conversation Analysis. V. 1. Cambridge:Cambridge University Press, 2007a.

SCHEGLOFF, E. A. A tutorial on membership categorisation. **Journal of Pragmatics**, v. 39, p. 462–82, 2007b.

SEARLE, J. **Speech acts**. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

SEARLE, J. Indirect Speech Acts. In: COLD, P.; MORGAN, J. (eds.). **Syntax and Semantics**. V. 3. New York: Academic Press, 1975. p. 59-82

SEARLE, J. A classification of illocutionary acts. **Language in Society**, v. 5, n. 1, p. 1-23, 1976.

SEARLE, J. **Expression and meaning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

SEARLE, J. **Os atos de fala** – um ensaio de Filosofia da Linguagem. Tradução de Carlos Vogt. Coimbra: Livraria Almedina, 1981.

SEARLE, J. **Intencionalidade**. Tradução de Julio Fischer, Tomás Rosa Bueno. 2ª ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2002.

SEARLE, J. Philosophy of Language: an interview with John Searle. **ReVEL**, v. 5, n. 8, 2007.

SEARLE, J.; VANDERVEKEN, D. **Foundations of Illocutionary Logic**. Cambridge: Cambridge University Press, 1985.

SPENCER-OATEY, H. (ed.) **Culturally Speaking:** Managing Rapport Through Talk Across Cultures. London: Continuum, 2000.

SPENCER-OATEY, H. (Im)Politeness, Face and Perceptions of Rapport: Unpackaging their Bases and Interrelationships. **Journal of Politeness Research**, v. 1, n. 1, p. 95-119, jul. 2005.

SPENCER-OATEY, H.; FRANKLIN, P. **Intercultural Interaction:** A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2009.

SPERBER, D.; WILSON, D. **Relevance:** Communication and Cognition. Oxford: Blackwell, 1986.

SPERBER, D.; WILSON, D. Pragmatics, modularity and mind-reading. **Mind & Language**, v. 17, p. 3-23, 2002.

TAJIMA, A. Fatal miscommunication: English in Aviation Safety. **World Englishes**, v. 23, n. 3, p. 451-470, 2004.

TARSKI, A. The Semantic Conception of Truth and the Foundations of Semantics. In: WOODGER, J. H. (ed.) **Logic, Semantics, Metamathematics:** Papers from 1923 to 1938. 2ª ed. Hackett Publishing Company, 1944. p. 152-278

TERKOURAFI, M. Politeness and formulaicity: evidence from Cypriot Greek. **Journal of Greek Linguistics**, v. 3, n.1, p. 179-201, 2002.

TERKOURAFI, M. Towards a unified theory of politeness, impoliteness, and rudeness. In: BOUSFIELD, D.; LOCHER, M. (orgs.) **Impoliteness in Language:** studies on its interplay with power in theory and practice. Berlin/New York: Mouton de Gruyter, 2008. p. 45-74.

THOMAS, J. **Meaning in Interaction**. New York: Longman, 1995.

TOMASELLO, M. **Origins of Human Communication**. Cambridge: MIT Press, 2010.

TURNER, K. The principal principles of pragmatic inference: politeness. **Language Teaching**, v. 2, p. 1-13, 1996.

VILLAÇA, I.; BENTES, A. Aspectos da cortesia na interação face a face. In: PRETI, Dino (org.). **Cortesia Verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008.

WATTS, R. J.; IDE, S.; EHLICH, K. **Politeness in Language:** Studies in its History, Theory and Practice. Berlin: Mouton de Gruyter, p. 1–17, 1992.

WIERZBICKA, A. Different cultures, different languages, different speech acts. **Journal of Pragmatics**, v. 9, p. 145-163, 1985.

WITTGENSTEIN, L. **Investigações filosóficas**. São Paulo: Ed. Nova Cultural, 2000.

ANEXO 1

TRANSCRIÇÃO DO DIÁLOGO DO ACIDENTE DO VOO AVIANCA 052

Transcript of the Cockpit Voice Recorder (CVR)

Legenda:
TWR = New York tower
APPR = New York tower control
RDO-2 = Avianca Radio communications (co-pilot)
R67 = control tower
CAMRN – Control tower commander
CAM-1 = Cockpit Area Mike Avianca (captain)
CAM-2 = Cockpit Area Mike Avianca (co-pilot)
CAM-3 = Cockpit Area Mike Avianca (flight engineer)
AVA052 = AVA052 Radio Communications

Time (H, M, S)	**Selected Diaglogue**
1) 20,43,59	AVA052 - Thank you sir you have any estimates for us
2) 20,44,09	R67 - Avianca 052 heavy we just got off the line its indefinite hold at this time . . . hold at CAMRN
3) 20,44,23	AVA052 - OK Avianca 052 heavy . . .
4) 20,44,43	R67 - Avianca 052 heavy expect further clearance time . . .
5) 20,44,50	AVA052 - Zero five two well I think we need priority we're passing (unintelligible)
6) 20,44,58	R67 - Avianca 052 heavy Roger how long can you hold and what is your alternate
7) 20,45,03	AVA052 - OK stand by on that
8) 20,46,03	AVA052 - Yes sir we'll be able to hold about five minutes thats all we can do
9) 20,48,08	R67 - Avianca 052 heavy Roger what is your alternate
10) 20,46,24	Note - Now the handoff controller stops monitoring the frequency in order to phone approach control and get a clearance for AVA052
11) 20,46,24	AVA052 - It is Boston but we can't do it now we we will run out of fuel now.
12) 20,46,47	R67 - Avianca 052 heavy cleared to the Kennedy Airport via . . .
13) 20,46,57	AVA052 - Cleared to the Kennedy . . . Thank you
14) 20,47,04	R67 - Avianca 052 heavy contact New York approach . . .

14.1) 20,54,40	CAMRN - Avianca 052 turn right . . . I'm gonna have to spin you sir
14.2) 20,54,45	RD02 - Okay heading two two zero Avianca zero five two
15) 21,03,46	CAM 3- When we have - with with thousand pounds or less in any tank it is necessary to do ...
16) 21,03,56	CAM3 - Then the go-around procedure is stating that the power be applied slowly and to avoid rapid accelerations and to have a minimum of nose-up attitude
17) 21,09,29	CAM3 - They already know that we are in bad condition
18) 21,09,38	CAM2 - They are giving us priority
19) 21,11,07	APPR - Avianca 052 heavy you are one five miles from outer marker maintain two thousand . . . cleared ILS 22 left
20) 21 ,15,08	APPR - Avianca 052 heavy contact Kennedy tower . . .
21) 21,15,23	TWR - Avianca 052 heavy Kennedy tower two two left you're number three following seven two seven traffic . . .
22) 21,19,58	TWR - Avianca 052 . . . cleared to land
23) 21,21,59	CAM2 - Slightly below glide slope
24) 21,22,44	CAM2 - Below glide slope
25) 21,22,52	CAM2 - Glide slope
26) 21,22,57	CAM2 - This is the wind shear
27) 21,23,08	CAM3 - Glide slope
28) 21,23,08	GPWS - Whoop whoop pull up
29) 21,23,09	CAM2 - Sink rate
30) 21,23,10	CAM2 - Five hundred feet
31) 21,23,11	GPWS - Whoop whoop pull up (repeated 3 times)
32) 21,23,13	CAM1 - Lights
33) 21,23,14	GPWS - Whoop whoop pull up (repeated 4 times)
34) 21,23,20	CAM1 - Where is the runway
35) 21,23,21	GPWS - Whoop whoop pull up (repeated 3 times)

36) 21,23,23	AM1 - The runway where is it
37) 21,23,25	GPWS - Glide slope (repeated 2 times)
38) 21,23,27	CAM2 - I don't see it I don't see it
39) 21,23,28	CAM1 Give me the landing gear up. . .
40) 21,23,29	GPWS - Glide slope (repeated 2 times)
41) 21,23,33	CAM1 - Request another traffic pattern
42) 21,23,34	RD02 - Executing a missed approach . . .
43) 21,23,37	CAM3 - Smooth with the nose . . .
44) 21,23,39	TWR - Avianca 052 heavy Roger climb and maintain two thousand turn left heading one eight zero
45) 21,23,43	CAM1 - We don't have fuel
46) 21,24,06	CAM1 - Tell them we are in emergency
47) 21,24,08	RD02 - That's right to one eight zero on the heading and we'll try once again we're running out of fue
48) 21,24,15	TWR - Okay
49) 21,24,15	Note - Avianca 052's engines began flaming out from fuel starvation less than 9 minutes after this point.
50) 21,24,17	CAM1 - What did he say
51) 21,24,22	CAM1 - Advise him we are emergency
52) 21,24,26	CAM1 - Did you tell him
53) 21,24,28	CAM2 - Yes sir I already advised him
54) 21,24,39	TWR - Avianca 052 heavy contact approach on . . .
55) 21,24,55	RD02 - Approach Avianca 025 heavy we just missed a missed approach and we're maintaining two thousand . . .
56) 21,25,03	APPR - Avianca 052 heavy. . . Climb and maintain three thousand
57) 21,25,08	CAM1 - Advise him we don't have fuel
58) 21,25,10	RD02 - . . . Maintain three thousand and we're running out of fuel sir
59) 21,25,12	APPR - Okay fly heading zero eight zero

60) 21,25,15	RD02 - Flying heading zero eight zero climb to three thousand
61) 21,25,28	CAM1 - Did you already advise that we don't have fuel
62) 21,25,29	CAM2 - Yes sir I already advise him . . .
63) 21,25,29	CAM1 -OKAY
64) 21,26,35	APPR - And Avianca 052 heavy I'm gonna bring you about fifteen miles north east and then turn you back onto the approach is that fine with you and your fuel
65) 21,26,43	RD02 - I guess so thank you very much
66) 21,26,46	CAM1 - What did he say
67) 21,26,47	CAM2 - He said that 15 miles in order to get back to the localizer
68) 21,29,11	RD02 - Can you give us a final now Avianca 052 heavy
69) 21,29,20	APPR - Avianca 052 affirmative sir turn left heading . . .
70) 21,30,32	APPR - Avianca 052 climb and maintain three thousand
71) 21,30,36	RD02 - Negative sir we just running out of fuel we okay three thousand now okay
72) 21,30,44	APPR - Okay turn left heading three one zero sir
73) 21,32,39	CAM3 - Flame out flame out on engine number four
74) 21,32,43	CAM3 - Flame out engine number three essential on number two
75) 21,32,49	CAM1 - Show me the runway
76) 21,32,49	RD02 - Avianca 052 we just lost two engines and we need priority please
77) 21,32,54	APPR - Avianca 052 turn left heading two five zero . . .
78) 21,33,04	APPR - Avianca 052 heavy you're one five miles from outer marker maintain two thousand until established on the localizer cleared for ILS two two left
79) 21,33,12	RDO - Roger Avianca
80) 21,33,24	***End of flight 052 CVR and tower communications ***

Fonte: AIRCRAFT ACCIDENT REPORT - NTSB/AAR-91/04 PB91-910404

ANEXO 2

TRANSCRIÇÃO DO DIÁLOGO DO ACIDENTE NO AEROPORTO DE TENERIFE

Transcript of the Cockpit Voice Recorder (CVR)

Legenda:
APP = Tenerife tower
RDO-2 = Pan Am Radio communications (co-pilot)
CAM-1 = Cockpit Area Mike PanAm (captain)
CAM-2 = Cockpit Area Mike PanAm (co-pilot)
CAM-3 = Cockpit Area Mike PanAm (flight engineer)
KLM = KLM Radio Communications
KLM-1 = KLM Cockpit Area Mike (captain)
KLM-2 = KLM Cockpit Area Mike (co-pilot)
KLM-3 = KLM Cockpit Area Mike (flight engineer)

Time:	Source:	Content:
1701:57.0	RDO-2	Tenerife the Clipper one seven three six. (1702:00.2)
1702:01.8	APP	Clipper one seven three six Tenerife.
1702:03.6	RDO-2	Ah- We were instructed to contact you and also to taxi down the runway, is that correct? (1702:07.4)
1702:08.4	APP	Affirmative, taxi into the runway and -ah leave the runway third, third to your left, (background conversation in the tower).
1702:16.4	RDO-2	Third to the left, O.K. (17:02.18.3)
1702:18.4	CAM-3	Third he said.
	CAM-?	Three.
1702:20.6	APP	-ird one to your left.
1702:21.9	CAM-1	I think he said first.
1702:26.4	CAM-2	I'll ask him again.
	CAM-?	* * *
1702:32.2	CAM-2	Left turn.
1702:33.1	CAM-1	I don't think they have take-off minimums anywhere right now.
1702:39.2	CAM-1	What really happened over there today?
1702:41.6	CAM-4	They put a bomb (in) the terminal, Sir, right where the check-in counters are.

1702:46.6	CAM-1	Well we asked them if we could hold and -uh- I guess you got the word, we landed here **
	CAM-?	* * *
1702:49.8	APP	KLM four eight zero five how many taxiway -ah- did you pass?
1702:55.6	KLM	I think we just passed charlie four now.
1702:59.9	APP	O.K. ... at the end of the runway make one eighty and report -ah- ready -ah- for ATC clearance (background conversation in the tower).
1703:09.3	CAM-2	The first one is a ninety degree turn.
1703:11.0	CAM-1	Yeah, O.K.
1703:12.1	CAM-2	Must be the third ... I'll ask him again.
1703:14.2	CAM-1	O.K.
1703:16.6	CAM-1	We could probably go in it's ah ...
1703:19.1	CAM-1	You gotta make a ninety degree turn.
1703:21.6	CAM-1	Yeah, uh.
1703:21.6	CAM-2	Ninety degree turn to get around this ... this one down here it's a forty five.
1703:29.3	RDO-2	Would you confirm that you want the clipper one seven three six to turn left at the third intersection? (1703:35.4).
1703:35.1	CAM-1	One, two.
1703:36.4	APP	The third one, sir, one; two, three, third, third one (1703:38.3)..
1703:38.3	CAM-?	One two (four).
1703:39.0	CAM-1	Good.
1703:40.1	CAM-1	That's what we need right, the third one.
1703:42.9	CAM-3	Uno, dos, tres.
1703:44.0	CAM-1	Uno, dos, tres.
1703:44.9	CAM-3	Tres - uh - si.
1703:46.5	CAM-1	Right.
1703:47.6	CAM-3	We'll make it yet.

1703:47.6	APP	...er seven one three six report leaving the runway.
1703:49.1	CAM-2	Wing flaps?
1703:50.2	CAM-1	Ten, indicate ten, leading edge lights are green.
1703:54.1	CAM-?	Get that.
1703:55.0	RDO-2	Clipper one seven three six (1703:56.4)
1703:56.5	CAM-2	Yaw damp and instrument?
1703:58.6	CAM-1	Ah- Bob we'll get a left one *
1703:59.3	CAM-2	I got a left.
1704:00.6	CAM-1	Did you?
1704.00.9	CAM-2	And -ah- need a right.
1704:02.6	CAM-1	I'll give you a little *
1704:03.8	CAM-2	Put a little aileron in this thing.
1704:05.0	CAM-1	O.K., here's a left and I'll give you a right one right here.
1704:09.7	CAM-1	O.K. right turn right and left yaw.
1704:11.4	CAM-2	Left yaw checks.
1704:12.4	CAM-1	O.K., here's the rudders.
1704:13.6	CAM-1	Here's two left, centre, two right centre.
1704:17.8	CAM-2	Checks.
1704:19.2	CAM-2	Controls.
1704:19.6	CAM-1	Haven't seen any yet!
1704:20.3	CAM-2	I haven't either.
1704:21. 7	CAM-1	They're free, the indicators are checked.
1704:24.6	CAM-2	There's one.
1704:25.8	CAM-1	There's one.
1704:26.4	CAM-1	That's the ninety degree.
1704:28.5	CAM-?	O.K.

1704:34.5	CAM-?	***
	CAM-2	Weight and balance finals?
1704:37.7	CAM	(Sounds similar to stabilizer trim).(1704:44.8)
1704:37.2	CAM-1	We were gonna put that on four and a half
1704:39.8	CAM-3	We got four and a half and we weigh five thirty four (sound of stabilizer trim).
1704:44.6	CAM-2	Four and a half on the right.
1704:46.8	CAM-2	Engineer's taxi check.
1704:48.4	CAM-3	Taxi check is complete.
1704:50.5	CAM-2	Take-off and departure briefing?
1704:52.1	CAM-1	O.K., it'll be standard, we gonna go straight out there till we get thirty five hundred feet then we're gonna make that reversal and go back' out to * fourteen.
1704:58.2	APP	-m eight seven zero five and clipper one seven ... three six, for your information, the centre line lighting is out of service. (APP transmission is readable but slightly broken.)
1705:05.8	KLM	I copied that.
1705:07.7	RDO-2	Clipper one seven three six.
1705:09.6	CAM-1	We got center line markings (* only) (could be "don't we) they count the same thing as ... we need eight hundred meters if you don't have that center line... I read that on the back (of this) just a while ago.
1705:22.0	CAM-1	That's two.
1705:23.5	CAM-3	Yeh, that's forty-five there.
1705:25.7	CAM-1	Yeh.
1705:26.5	CAM-2	That's this one right here.
1705:27.2	CAM-1	(Yeh)I know.
1705:28.1	CAM-3	O.K.
1705:28.5	CAM-3	Next one is almost a forty-five, huh yeh.
1705:30.6	CAM-1	But it goes...
1705:32.4	CAM-1	Yeh, but it goes ... ahead, I think (it's) gonna put us on (the) taxiway.

1705:35.9	CAM-3	Yeah, just a little bit yeh.
1705:39.8	CAM-?	O.K., for sure.
1705:40.0	CAM-2	Maybe he, maybe he counts these (are) three.
	CAM-?	Huh.
1705:44.8	CAM-?	I like this.
1705:44.8	KLM	Uh, the KLM ... four eight zero five is now ready for take-off ... uh and we're waiting for our ATC clearance.
1705:53.4	APP	KLM eight seven * zero five uh you are cleared to the Papa Beacon climb to and maintain flight level nine zero right turn after take-off proceed with heading zero four zero until intercepting the three two five radial from Las Palmas VOR. (1706:08.2)
1706:09.6	KLM	Ah roger, sir, we're cleared to the Papa Beacon flight level nine zero, right turn out zero four zero until intercepting the three two five and we're now (at take-off). (1706:17.9)
ca. 1706:13	KLM-1	We gaan. (We're going)
1706:18.19	APP	OK.
1706:19.3	RDO	No .. eh.
1706:20.08	APP	Stand by for take-off, I will call you.
1706:20.3	RDO	And we're still taxiing down the runway, the clipper one seven three six.
1706:19.39 - 1706:23.19		RDO and APP communications caused a shrill noise in KLM cockpit - messages not heard by KLM crew.
1706:25.6	APP	Roger alpha one seven three six report when runway clear
1706:29.6	RDO	OK, we'll report when we're clear.
	APP	Thank you
1706:32.43	KLM-3	Is hij er niet af dan? {Is he not clear then?}
1706:34.1	KLM-1	Wat zeg je? {What do you say?}
1706:34.15	KLM-?	Yup.
1706:34.7	KLM-3	Is hij er niet af, die Pan American? {Is he not clear that Pan American?}
1706:35.7	KLM-1	Jawel. {Oh yes. - emphatic}

1706:40		PanAm captain sees landinglights of KLM Boeing at approx. 700m
1706:44		PH-BUF started rotation
1706:47.44	KLM-1	[Scream]
1706:50		collision

Fonte: Final Report – ICAO – Circular 153 – NA/56

APÊNDICE 1

QUESTIONÁRIO CONTROLADORES

Em uma escala de 1 a 5, onde 1 representa "Discordo totalmente" e 5 representa "Concordo totalmente", qual é o seu grau de concordância com a seguinte afirmação:

1- A comunicação clara e precisa desempenha um papel fundamental na promoção de uma cooperação efetiva entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves?

Discordo totalmente | Discordo parcialmente | Neutro | Concordo parcialmente | Concordo totalmente

2- As comunicações radiotelefônicas quando realizadas em situações de risco, podem gerar mal-entendidos nas operações internacionais?

3- Os controladores estão atentos e dispostos a auxiliar o piloto caso percebam que ele não está familiarizado com a área ou se é um falante não nativo da língua inglesa?

4- Estabelecer um ambiente de confiança mútua entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves é essencial para garantir uma cooperação eficaz (comunicação clara, coordenação eficiente e confiança mútua, resultando em operações seguras e eficientes no espaço aéreo)?

5- A fraseologia utilizada na comunicação radiotelefônica evita ambiguidades e interpretações equivocadas?

6- A fraseologia utilizada na comunicação radiotelefônica contribui para promover uma interação educada e eficaz?

7- A adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica desempenha um papel fundamental na promoção da segurança e eficiência das operações aéreas?

8- Os termos padronizados e frases específicas da fraseologia aeronáutica são seguidos de forma rigorosa pelos controladores e pilotos de aeronaves, mesmo em situações de emergência?

9- O uso de termos alheios à fraseologia aeronáutica pode levar situações de perigo?

10- A falta de proficiência na língua inglesa pode causar mal-entendidos?

11- A pronúncia do piloto estrangeiro dificulta a comunicação radiotelefônica?

12- Você já teve dificuldades para compreender a fala de algum piloto estrangeiro?

13- Durante a comunicação radiotelefônica em inglês, caso haja uma dúvida na compreensão da mensagem transmitida pelo piloto, o controlador geralmente tenta, inicialmente, esclarecer o significado na torre de controle?

14- Durante a comunicação radiotelefônica em inglês, quando há uma dúvida na compreensão de uma mensagem, o controlador solicita diretamente ao piloto que repita a informação, utilizando a expressão "*Say again*"?

15- A pronúncia imprecisa ou inadequada pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês?

16- A velocidade da fala pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês. A transmissão rápida de informações é um aspecto que pode trazer dificuldades nessas comunicações?

17- Expressões vagas podem ser um dos principais desafios na comunicação radiotelefônica em inglês. A falta de precisão (especificidade nas frases ou termos utilizados) pode trazer dificuldades significativas nessas comunicações?

APÊNDICE 2

QUESTIONÁRIO PILOTOS

Em uma escala de 1 a 5, onde 1 representa "Discordo totalmente" e 5 representa "Concordo totalmente", qual é o seu grau de concordância com a seguinte afirmação:

1- A comunicação clara e precisa desempenha um papel fundamental na promoção de uma cooperação efetiva entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves?

Discordo totalmente | Discordo parcialmente | Neutro | Concordo parcialmente | Concordo totalmente

2- As comunicações radiotelefônicas quando realizadas em situações de risco, podem gerar mal-entendidos nas operações internacionais?

3- Os controladores estão atentos e dispostos a auxiliar o piloto caso percebam que ele não está familiarizado com a área ou se é um falante não nativo da língua inglesa?

4- Estabelecer um ambiente de confiança mútua entre controladores de tráfego aéreo e pilotos de aeronaves é essencial para garantir uma cooperação eficaz (comunicação clara, coordenação eficiente e confiança mútua, resultando em operações seguras e eficientes no espaço aéreo)?

5- A fraseologia utilizada na comunicação radiotelefônica evita ambiguidades e interpretações equivocadas?

6- A fraseologia utilizada na comunicação radiotelefônica contribui para promover uma interação polida e eficaz?

7- A adesão rigorosa à fraseologia aeronáutica desempenha um papel fundamental na promoção da segurança e eficiência das operações aéreas?

8- Os termos padronizados e frases específicas da fraseologia aeronáutica são seguidos de forma rigorosa pelos controladores e pilotos de aeronaves, mesmo em situações de emergência?

9- O uso de termos alheios à fraseologia aeronáutica pode levar situações de perigo?

10- A falta de proficiência na língua inglesa pode causar mal-entendidos?

11- A pronúncia do controlador estrangeiro dificulta a comunicação radiotelefônica?

12- Você já teve dificuldades para compreender a fala de algum controlador estrangeiro?

13- Durante a comunicação radiotelefônica em inglês, caso haja uma dúvida na compreensão da mensagem transmitida pelo controlador, os tripulantes geralmente tentam, inicialmente, esclarecer o significado dentro da cabine da aeronave?

14- Durante a comunicação radiotelefônica em inglês, quando há uma dúvida na compreensão de uma mensagem, os tripulantes solicitam diretamente ao controlador que repita a informação, utilizando a expressão "*Say again*"?

15- A pronúncia imprecisa ou inadequada pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês?

16- A velocidade da fala pode ser um dos principais desafios nas comunicações radiotelefônicas em inglês. A transmissão rápida de informações é um aspecto que pode trazer dificuldades nessas comunicações?

17- Expressões vagas podem ser um dos principais desafios na comunicação radiotelefônica em inglês. A falta de precisão (especificidade nas frases ou termos utilizados) pode trazer dificuldades significativas nessas comunicações?

18- Na operação de voo, a hierarquia de comando durante o processo de tomada de decisão em situações de risco é estabelecida de forma clara e eficiente?

APÊNDICE 3

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do Projeto: **PRAGMÁTICA NA COMUNICAÇÃO DA AVIAÇÃO CIVIL**

Pesquisadora responsável: Elena Godoy
Pesquisadora assistente: Ivete Morosov

Você está sendo convidado/a a participar de uma pesquisa. Este documento, chamado “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa. Por favor, leia com atenção e calma, aproveitando para tirar suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou depois de assiná-lo, você poderá buscar orientação junto a equipe de pesquisadores. Você é livre para decidir participar e pode desistir a qualquer momento, sem que isto lhe traga prejuízo algum.

A pesquisa intitulada **PRAGMÁTICA NA COMUNICAÇÃO DA AVIAÇÃO CIVIL**, tem como objetivo verificar em que medida as comunicações radiotelefônicas entre controladores e pilotos de voos internacionais podem comprometer os objetivos compartilhados e intenções que poderiam levar a acidentes aéreos.

Participando do estudo você está sendo convidado/a a: Responder um questionário, que consiste em um conjunto de perguntas relacionadas as comunicações radiotelefônicas entre controladores e pilotos de voos internacionais podem comprometer os objetivos compartilhados e intenções que poderiam levar a acidentes aéreos. Para responder às perguntas:

i) Normalmente leva cerca de 10 a 15 minutos para completar todas as perguntas;
ii) As perguntas são elaboradas para coletar informações relevantes sobre o tema em estudo. Responda com sinceridade, baseado em suas próprias opiniões, experiências ou conhecimentos;

Desconfortos e riscos:

i) Desconfortos e riscos: A discussão de acidentes aéreos ou incidentes graves pode despertar emoções desconfortáveis ou lembranças traumáticas nos participantes, especialmente se eles tiveram experiências pessoais relacionadas ao assunto;

ii) Benefícios: Ao participar da pesquisa, o participante têm a oportunidade de contribuir para o avanço do conhecimento na área da aviação e segurança aérea. Os resultados da pesquisa podem ajudar a identificar lacunas na comunicação e promover melhorias nos procedimentos de comunicação entre controladores e pilotos; Pode aumentar a conscientização dos participantes sobre a importância da comunicação eficaz na aviação e sua relação com a segurança dos voos.

Os dados obtidos para este estudo serão utilizados unicamente para essa pesquisa e armazenados pelo período de cinco anos após o término da pesquisa, sob responsabilidade dos pesquisadores responsáveis (Resol. 466/2012 e 510/2016).

Forma de armazenamento dos dados: Os questionários preenchidos serão armazenados em um ambiente seguro, como um servidor protegido por senha ou em um sistema de armazenamento em nuvem com medidas de segurança apropriadas. Acesso a esses dados será restrito apenas aos pesquisadores envolvidos no estudo

Sigilo e privacidade: Você tem garantia de manutenção do sigilo e da sua privacidade durante todas as fases da pesquisa, exceto quando houver sua manifestação explícita em sentido contrário. Ou seja, seu nome nunca será citado, a não ser que você manifeste que abre mão do direito ao sigilo.

Ressarcimento e Indenização: Não serão oferecidos ressarcimentos de despesas, tais como transporte, alimentação, diárias, entre outros, aos participantes da pesquisa. A participação no estudo será voluntária e sem qualquer tipo de compensação financeira ou benefícios materiais associados.

Diante de eventual despesa, você será ressarcido pelos pesquisadores. Você terá a garantia ao direito à indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa.

Resultados da pesquisa: Você terá garantia de acesso aos resultados da pesquisa. O relatório final da pesquisa estará disponível para os participantes de forma eletrônica ou impressa, conforme a preferência deles. Caso seja necessário, os participantes serão contatados e receberão orientações sobre como e onde acessar ou solicitar o relatório; Serão fornecidos contatos dos pesquisadores responsáveis pelo estudo para que os participantes possam entrar em contato e esclarecer eventuais dúvidas sobre os resultados da pesquisa. Os pesquisadores estarão disponíveis para responder a perguntas e a fornecer mais informações, caso necessário.

Contato:
Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com os pesquisadores:

Pesquisador responsável:
1.Elena Godoy
2. Ivete Morosov

Endereço:
1. Rua Coronel Dulcídio, 302, Curitiba/PR
2. Av. Presidente Getúlio Vargas, 3158, Curitiba/PR

Telefone:
1. 41-99145-2109
2. 41 – 99862-1457

E-mail:
1. elena.godoi@gmail.com
2. imorosov@uol.com.br

Em caso de denúncias ou reclamações sobre sua participação e sobre questões éticas do estudo, você poderá entrar em contato com a secretaria do Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais do Setor de Ciências Humanas (CEP/CHS) da Universidade Federal do Paraná, rua General Carneiro,

460 – Edifício D. Pedro I – 11º andar, sala 1121, Curitiba – Paraná, Telefone: (41) 3360 – 5094 ou pelo e-mail cep_chs@ufpr.br.

O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP): O papel do CEP é avaliar e acompanhar os aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos. A Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), tem por objetivo desenvolver a regulamentação sobre proteção dos seres humanos envolvidos nas pesquisas. Desempenha um papel coordenador da rede de Comitês de Ética em Pesquisa (CEPs) das instituições, além de assumir a função de órgão consultor na área de ética em pesquisas.

Após consentir em participar da nossa pesquisa, recomendamos que você salve uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para seus registros pessoais. Para facilitar esse processo, disponibilizamos o documento em formato PDF. Para baixar o TCLE, siga os passos abaixo:

1. Clique no link a seguir: Download do TCLE.

2. O arquivo será aberto no seu navegador ou dispositivo.

3. Para salvar, clique com o botão direito do mouse no documento e selecione a opção "Salvar como...".

4. Escolha a pasta de destino em seu dispositivo e clique em "Salvar".

Esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos da UFPR sob o número CAAE n° [campo a ser preenchido após a aprovação] e aprovada com o Parecer [número campo a ser preenchido após a aprovação] emitido em data – [campo a ser preenchido após a aprovação].

Consentimento livre e esclarecido:

Após ter lido este documento com informações sobre a pesquisa e não tendo dúvidas, informo que aceito participar.

Nome do/a participante da pesquisa:

_____

_____

Assinatura do/a participante da pesquisa

Data: ___/_____/_____.