

3

Análise dos Dados

Na primeira parte da nossa análise, apresentaremos um quadro sinótico, no qual descreveremos os diferentes tipos de formulações de pedidos e ordens que foram encontradas em nossos dados. Faremos, em seguida, uma análise interpretativa dos dados estabelecendo um cruzamento entre os fatores contextuais e culturais que condicionam as escolhas dos falantes. Optamos por apresentar apenas um exemplo de cada tipo de pedido e ordem (exemplo 01) no corpo da análise. Outros exemplos encontram-se disponíveis no anexo 1.

Na segunda parte da nossa análise, apresentaremos as estratégias discursivas utilizadas pelos falantes que atenuam ou reforçam o teor de imposição implicado nos atos diretivos.

3.1

Quadro sinótico das formulações de pedidos

Quadro 1

PEDIDO DIRETO	PEDIDO INDIRETO	
	CONVENCIONAL	NÃO CONVENCIONAL
(i) pedido direto ap exemplo: Marinete: Ô Di Caprio! Segura aí pra mim (ap) Cobrador: Tá seguro.	(i) pedido indireto convencional ap exemplo: Figueira – Dona Edna, por gentileza, a senhora podia assinar esse recibo aqui de entrega, por favor. (ap) Edna – Ta aqui prontinho.	(i) pedido indireto não convencional ap exemplo: Marinete – Opa, ô o calor! (ap) Figueira – Ah, relaxa Marinete, quer que eu ligo o ar pra você, eu ligo?
(ii) pedido direto pp + ap exemplo: Marinete: Colega, qual é a boa aí? (pp) Vendedor: Tem jujubinha... M: (...) (ap) V: (...) (ap) M: Então, me dá um chiclete. (ap) (...) (ap) V: Demoro.	(ii) pedido indireto convencional pp + ap + ju exemplo: Marinete – Dá licença! A senhora vai até o ponto final? (pp) Será que quando chegasse no Leme a senhora podia me chamar? (ap) É que eu sou nova no serviço e não quero me atrasar, sabe! Leme! (ju) Obrigado. Passageira – (sorri)	
(iii) pedido direto ap + mot exemplo: Segurança: Tem algum objeto de metal? Figueira: Dá pra ser bem rápido (ap) porque eu peguei um trânsito insuportável? (mot) S: São só recomendações padrões, amigo.	(iii) pedido indireto convencional ap + ju + mot exemplo: Marinete - Isso não vai ficar assim, não. Eu tenho meus contatos. Alô, eu podia falar com o Deputado Sinval, por favor? (ap) Ângelo – Ai, meu Santo Antônio. M – Não, colega, olha só, eu já fiz a campanha dele e tudo, distribuí santinho, votei nele, fiz até minha colega Solineuza votar nele também, (ju) é rapidinho, eu queria falar com ele. Â – É totalmente impossível. M – É que eu tava precisando de um “adevogado”. (mot)	

3.2

Análise Interpretativa das Formulações dos Pedidos

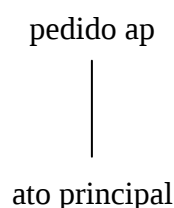
Consideramos um ato de fala diretivo como pedido quando a relação de poder entre os participantes for simétrica ($A=B$), ou quando quem pede tiver menos poder do que o seu interlocutor ($A<B$). Nesse caso, a não realização da ação solicitada não implicará penalização para quem se pede.

3.2.1

O Pedido Direto

Chamamos de **pedido direto** quando o ato principal do pedido tem sentido literal, ou seja, ele é realizado de forma direta e sem ambigüidade.

(i) O Pedido Direto ap



Chamamos de **pedido direto ap** quando o macro ato de pedir é constituído apenas pelo ato principal. O ato principal tem sentido literal.

Exemplo 01:

No exemplo a seguir, o enquadre é pessoal, a fala é simétrica, ou seja, os falantes detêm igual poder e a distância social entre eles é pequena. O falante pede ao cobrador do ônibus para guardar um assento para ele.

Marinete – Ô Di Caprio! **Segura aí pra mim.**
Cobrador – Tá seguro.

Nessa ocorrência, a estrutura interna do ato principal é constituída pelo verbo *segurar* no tempo verbal presente do indicativo + indicação da localização (aí) + indicação do beneficiário (pra mim). Cunha e Cintra (2001) dizem que o uso do presente do indicativo nas formulações de pedidos atenua a rudeza da forma imperativa. O brasileiro, ao menos da região sudeste e sul, evita usar a forma verbal de imperativo, substituindo-a pelo presente do indicativo. No português do Rio de Janeiro, o emprego da forma imperativa para ordens, pedidos e sugestões é considerado uma atitude autoritária e desprovida de polidez (Meyer, 2000).

Em relação aos indicadores de localização (aí) e do beneficiário (pra mim), Ferreira Brito e Macedo (1985) afirmam que esses recursos atenuam a imposição do pedido. Segundo as autoras, as partículas *ó*, *aí*, *ali*, *aqui*, que indicam localização, atenuam o ato de pedir e situam espacialmente o objeto solicitado em relação aos interlocutores, estabelecendo um elo maior entre os dois. Essa estratégia é usada com o propósito de voltar a atenção do interlocutor para o local onde está o objeto, persuadindo-o a realizar a ação desejada, sem lhe dar tempo de contrapor.

De acordo com Brown e Levinson (1987), um ato realizado de modo direto e sem ambigüidade, normalmente realiza-se dessa forma se o falante não temer uma retribuição do ouvinte. Esse tipo de ato ocorre em algumas circunstâncias, como por exemplo, em ocasiões em que os interlocutores concordam que o trabalho de face deve ser colocado de lado em interesse da urgência e eficiência. Os autores acrescentam ainda que, se o risco de um ato de ameaça à face (AAF) é baixo, o falante tende a realizar o ato diretamente e de forma transparente “*on Record*”. Nesse exemplo, podemos observar que a urgência em pedir para guardar o assento e a informalidade entre os falantes, também marcada pelo tipo de endereçamento (Di Caprio) são fatores que influenciam na escolha do pedido direto.

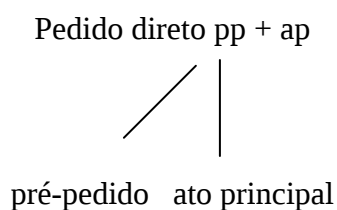
Wierzbicka (1991) diz que os traços culturais de uma sociedade terão inúmeros reflexos no léxico utilizado pelos falantes. Nessa ocorrência, percebemos que a informalidade, considerada uma característica da cultura brasileira, influencia a escolha da formulação do ato de pedir. Podemos considerar uma interação como informal quando os interlocutores dispensam qualquer

demonstração excessiva de respeito. Nesse tipo de interação, as construções favorecem a familiaridade, a amizade e a igualdade (Wierzbicka, 1991).

Outro recurso utilizado pelo locutor é a regra da camaradagem, cunhada por Lakoff (1973) – faça o outro sentir-se bem, sendo amigável. Através dessa estratégia, o locutor faz com que o interlocutor perceba que eles são iguais. Nesse exemplo, o locutor utiliza essa estratégia para criar proximidade e envolvimento com o interlocutor e assim obter um tratamento diferenciado. Há uma tentativa de persuadir o trocador do ônibus para conseguir um assento.

Podemos relacionar a regra da camaradagem com aspectos da cultura brasileira, como por exemplo, o englobamento da *rua* pela *casa*. Segundo DaMatta (1997), no Brasil, englobamos a *rua* na *casa*, tratando a sociedade brasileira como se ela fosse uma “grande família”. Esse englobamento e tratamento familiar no mundo da rua, onde deveríamos ser uma pessoa como outra qualquer, com direitos iguais, facilita a navegação social e a obtenção de pequenos privilégios no dia-a-dia, como por exemplo, um assento no ônibus. Como pôde ser visto, o englobamento da *rua* pela *casa* facilita a obtenção do favor. Segundo o referido autor, o favor é uma característica básica de uma sociedade na qual as relações assumem uma posição central, sendo um domínio institucionalizado na vida social.

(ii) O Pedido Direto pp + ap



Chamamos **de pedido direto pp + ap** quando o macro ato de pedir é constituído de pré-pedido + ato principal. O ato principal tem sentido literal.

Exemplo 01:

Neste exemplo, o enquadre é profissional, a fala é assimétrica e a distância social entre os participantes é grande. O locutor faz um pedido de compra.

Marinete – **Colega, qual é a boa aí?**

Vendedor – Tem Jujubinha pras chuchuquinha e pão de mel com canelinha pra minha abelha rainha.

M – Alá, desde quando tu é poeta?

V – Eu sou poeta só pra você, Marinete.

M – **Então, me dá um chiclete.** (...)

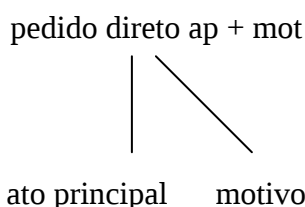
V – Demorô.

Nesta ocorrência, o tipo de pré-pedido utilizado pelo locutor (Colega, qual é a boa aí?) é uma expressão muito utilizada na língua falada. Essa estrutura pode exprimir diferentes valores que vão depender do contexto. Neste contexto, podemos fazer uma equivalência entre “Colega, qual é a boa aí?” = “O que você tem aí para vender?”

O ato principal (Então, me dá um chiclete) é realizado de forma direta, sem a utilização de recursos atenuadores. No português do Brasil, utilizamos inúmeras expressões que exprimem o valor de pedido de compra: “Me vê / me dá / me arruma / me arranja” etc.

A informalidade é marcada pelo endereçamento (Colega) e pela construção (qual é a boa aí?). Segundo DaMatta (1987), a informalidade é uma marca peculiar da maioria das relações da sociedade brasileira, tanto no domínio da casa, quanto no domínio da rua. Embora haja profundas desigualdades sociais no Brasil e um sistema hierarquizado, a lógica da estrutura das relações sociais permite e estimula a existência de tal nível de informalidade, quer seja entre superiores e inferiores, quer seja entre desconhecidos.

(iii) O Pedido Direto ap + mot



Chamamos de **pedido direto ap + mot** quando o macro ato de pedir é constituído de ato principal + motivo do pedido. O ato principal tem sentido literal.

Exemplo 01:

No exemplo a seguir, o enquadre é profissional, a fala é assimétrica e a distância social entre os participantes é grande. O locutor faz um pedido ao segurança enquanto está sendo revistado.

Segurança – Tem algum objeto de metal?

Figueira – **Dá pra ser bem rápido porque eu peguei um trânsito insuportável?**

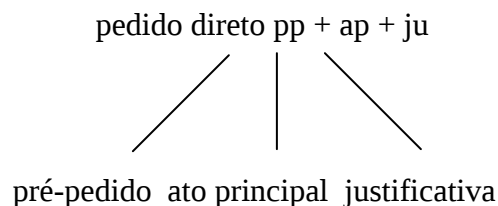
S – São só procedimentos padrões, amigo.

Nesta ocorrência, o ato principal (Dá pra ser bem rápido) é constituído pela expressão formulaica Dar pra + SV. No português falado do Brasil, é comum a utilização de expressões formulaicas que têm como base o verbo (dar). Segundo Alencar (2004), essas fórmulas ou combinações de palavras associadas têm o objetivo de auxiliar o falante na comunicação diária, evitando que seja produzida uma seqüência original todas as vezes que o falante deseja elaborar um enunciado.

O ato principal é realizado de forma direta e sem ambigüidade. Segundo Oliveira (1992) a expressão direta e precisa ocorre quando o locutor não tem a intenção de reparar a face positiva do interlocutor ou porque não precisa, devido ao seu poder na relação, ou porque não considera grave o teor de risco que está apresentando.

A motivação do pedido (porque eu peguei um trânsito insuportável) comunica ao interlocutor o fato que levou o locutor à necessidade de realizar o pedido – o atraso do locutor devido ao trânsito e, conseqüentemente, a necessidade de atendimento do pedido. A motivação do pedido não é apenas um ato adjunto do pedido, ou seja, de reforço. A motivação é um ato indispensável à realização do ato de pedir e funciona como uma senha que permite/condiciona a entrada no território do outro (Oliveira, 1992).

(iv) O Pedido Direto pp + ap + ju



Chamamos de **pedido direto pp + ap + ju** quando o macro ato de pedir é constituído pelo pré-pedido + ato principal + justificativa. Neste caso, a estrutura interna do ato principal tem sentido literal.

Exemplo 01:

Na ocorrência abaixo, a diarista pede um favor ao trocador do ônibus. O enquadre é profissional, a relação é simétrica, ou seja, eles detêm igual poder e a distância social entre eles é pequena, os participantes têm intimidade.

Marinete – Gilibin, **sabe aquela senhora simpática que tava do meu lado?**

Gibilin – Sei.

M – **Me faz um favor?**

G – Faço, claro.

M - **Quando você encontrar com ela dá um pau naquela velha! Eu vou matar! Taquara, Taquara, Gilibin! Eu pedi Leme, eu vou matar aquela velha!**

Nesta ocorrência, temos o ato principal constituído pela expressão formulaica Dar + SN (dá um pau), (Alencar, 2004). O falante precede o ato principal com dois pré-pedidos. O pré-pedido 1 (Gibilin, sabe aquela senhora que tava do meu lado?) é um pré-anúncio e tem a função de verificar as condições necessárias para a realização do pedido. Esse pré-pedido funciona como uma abertura de texto. Através dele, o locutor retoma uma informação compartilhada com o seu interlocutor. Em seguida, o falante faz o pré-pedido 2 (Cê me faz um favor?) que é uma tentativa de obter um compromisso do ouvinte. Através desse ato, o falante verifica a disponibilidade do interlocutor para o atendimento do pedido. Os pré-pedidos são formas de reter o tempo e/ou introduzir razões para manifestar a preocupação do falante com a interação. Uma das vantagens dos pré-

pedidos é checar a aceitação da ação a ser feita e, caso o falante não obtenha um sinal favorável do ouvinte, ele não realiza a ação.

A justificativa (eu vou matar aquela velha!), nesse caso, tem valor de ameaça. Outro aspecto importante a considerar é que, embora o locutor tenha utilizado os dois pré-pedidos como estratégia de polidez negativa e mais uma justificativa, o ato principal é feito de forma direta e informal, o que evidencia intimidade entre os falantes.

Aqui também podemos verificar algumas características da cultura brasileira que influenciam na escolha da formulação do pedido. A intimidade entre os falantes é marcada pelo uso da expressão (*Dá um pau*) e pelo endereçamento (Gibilim é o apelido do trocador do ônibus). A expressão (*Dá um pau*) marca uma linguagem coloquial e indica uma grande intimidade entre os falantes.

Observamos também, a utilização de um tratamento afetivo, que evidencia proximidade e intimidade entre os interlocutores. Segundo Tannen (1993), o tratamento afetivo pode ser usado como estratégia de persuasão, pois ele limita a liberdade e a independência do interlocutor.

3.2.2

O Pedido Indireto

Chamamos de **pedido indireto** quando o ato de fala de pedir realiza-se sob a cobertura de um outro ato. Uma das formas de o falante minimizar a imposição implicada no pedido é através da escolha de uma estratégia indireta, em vez de uma direta.

Searle (1932) afirma que os atos indiretos funcionam basicamente através de elementos contextuais e de pressupostos compartilhados entre os interlocutores enquanto participantes do mesmo jogo de linguagem e, com isso, familiarizados com as crenças, hábitos e práticas um do outro.

O pedido indireto subdivide-se em: pedido indireto convencional e pedido indireto não-convencional.

3.2.2.1

O Pedido Indireto Convencional

A indiretividade convencional é um tipo de estratégia de polidez negativa. Neste caso, o falante utiliza uma frase ou sentença que embora não tenha sentido literal, ela é compreensível naquele contexto devido a sua convencionalização.

A afirmação ou o questionamento de uma das pré-condições contextuais necessárias à execução de um ato, como convencionalizados em uma dada língua, é suficiente para o reconhecimento da força ilocucionária do ato pretendido.

(i) O Pedido Indireto Convencional ap

pedido indireto convencional ap

ato principal

Chamamos de pedido indireto convencional ap quando o macro ato de pedir é constituído apenas pelo ato principal.

Exemplo 01:

Nesta ocorrência, o enquadre é profissional, a fala é assimétrica e a distância social entre os participantes é grande. A interação ocorre entre um dono de agência de empregadas e uma enfermeira que contratou uma empregada desta agência.

Figueira – **Dona Edna, por gentileza, a senhora podia assinar esse recibo aqui de entrega, por favor.**

Edna – Ta aqui, prontinho.

Nesta ocorrência o ato principal (a senhora podia assinar esse recibo de entrega, por favor) questiona uma das condições de felicidade propostas por Searle. Temos uma estrutura interrogativa contendo o verbo modalizador “poder”, no pretérito imperfeito do indicativo, que pergunta sobre a capacidade do

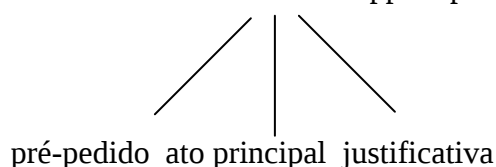
destinatário de realizar o ato solicitado. Então, o valor derivado (solicitação) substitui totalmente o valor literal de pergunta. Temos uma inversão da hierarquia dos níveis de conteúdo, ou seja, o apagamento do conteúdo literal em proveito do conteúdo derivado - tropo ilocutório (Kerbrat-Orecchioni, 2005) .

O falante repara o ato de ameaça à face negativa do interlocutor, ou seja, ele indica o seu desejo de ter realizado o ato indiretamente, mostrando sua preocupação em honrar o desejo de face negativa do ouvinte - o seu desejo de não sofrer imposição.

Além disso, o falante utiliza outras estratégias que atenuam a imposição do ato, como a indicação da localização (aqui) e o uso de duas expressões cristalizadas de polidez (por favor e por gentileza). O endereçamento (Dona Edna) marca deferência e distanciamento social entre os participantes. Segundo Brown e Levinson (1987) quanto maior for a distância entre os interlocutores, mais suavizadores são convenientes.

(ii) O Pedido Indireto Convencional: pp + ap + ju

pedido indireto convencional: pp + ap + ju



Chamamos de pedido indireto convencional pp + ap + ju quando o macro ato de pedir é constituído pelo pré-pedido + ato principal + justificativa. Neste caso, a estrutura interna do ato principal questiona uma das condições de felicidade propostas por Searle.

Exemplo 01:

Na ocorrência abaixo, os participantes estão em um ônibus. O locutor pede ao interlocutor (uma passageira) para lhe chamar quando o ônibus chegar no Leme. O enquadre é pessoal, a relação entre os participantes é simétrica e a distância social entre eles é grande.

M – Dá licença! A senhora vai até o ponto final? Será que quando chegasse no Leme a senhora podia me chamar? É que eu sou nova no serviço e não quero me atrasar sabe! Leme! Obrigado.

P – (sorri)

Nesta ocorrência, o falante, primeiramente, utiliza um pré-pedido (A senhora vai até o ponto final?) para verificar as condições necessárias para realizar o ato de pedir. Dessa forma, se o interlocutor não puder atender ao pedido, o locutor evita o ato, e assim, evita a recusa, que é uma forma não-preferida de resposta. Blum-Kulka *et. al* (1984) classifica esse tipo de pré-pedido como testagem da disponibilidade (*checking on availability*) - o falante prefacia o ato principal verificando a condição necessária para a realização do pedido.

O ato principal (Será que quando chegasse no Leme a Senhora podia me chamar?) questiona uma das condições de sucesso relativas ao destinatário. Embora o enunciado apresente estrutura de pergunta, temos uma solicitação indireta. A estrutura do ato principal contém a expressão “Será que” e o verbo modalizador “poder” no tempo verbal pretérito imperfeito do indicativo, ou seja, pergunta sobre a capacidade do interlocutor para realizar o ato solicitado. Com isso, o falante utiliza uma estratégia de polidez negativa, ou seja, indica sua preocupação com o desejo do interlocutor de não sofrer imposição. Esse exemplo ilustra uma tentativa de atenuar os efeitos embaraçosos do ato de imposição com o acúmulo de expressões que significam “possibilidade”.

A justificativa (É que eu sou nova no serviço e não queria chegar atrasada) é uma estratégia persuasiva. Através dela, o locutor reforça a necessidade do interlocutor realizar o que se pede. De acordo com Oliveira (1992), ao apresentar as razões para o pedido, o locutor, aumenta a obrigação do atendimento ou suas chances de sucesso para o ato de imposição. A utilização de justificativas expressa também preocupação com o equilíbrio da relação. O locutor reconhece que deve explicações ao interlocutor pelo ato de imposição

No português do Brasil, as formulações de ordens e pedidos explícitos são indesejáveis, sendo consideradas grosseiras. Os pedidos indiretos são formas preferidas no português do Rio de Janeiro (Meyer, 2000). A autora comenta que o estrangeiro, desprovido de intuição lingüística que lhe permita perceber o tipo de ato social embutido em enunciado indireto, pode reagir de forma socialmente inadequada.

Ao utilizar um pré-pedido e uma justificativa, o falante marca a sua fala com um estilo de comunicação contextual. Podemos observar que o falante não vai direto ao que é relevante, ou seja, à proposição do pedido. Ele organiza a sua fala. Primeiramente, ele verifica as condições necessárias para o atendimento do pedido, em seguida, ele modaliza a proposição do pedido e então a justifica. Segundo Bennett (1998), o pensamento contextual é típico das culturas latina, árabe, asiática e africana. Nesse tipo de comunicação, o falante conduz a fala de forma circular, ou seja, ele não vai direto ao ponto. Além disso, a fala é rica em detalhes. Bennett diz que um dos pontos positivos desse estilo de comunicação é que facilita a criação de relacionamentos pessoais, e a demora é considerada um ponto negativo.

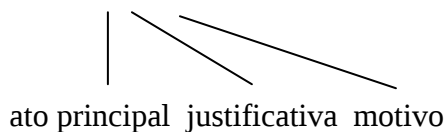
No português do Brasil, o pronome de tratamento “senhora” normalmente é utilizado para marcar formalidade e distanciamento entre os falantes. Nessa ocorrência, o pronome “senhora” reflete a distância etária entre os falantes e uma grande distância social, pois os falantes são desconhecidos.

Podemos constatar que na situação onde há maior intimidade entre os falantes, a proposição do pedido foi realizada de forma direta: “*Dá um pau*”. Já em situações nas quais os falantes são desconhecidos, notamos uma maior preocupação com a face negativa do interlocutor, ou seja, uma preocupação em não impor, como podemos verificar nos exemplos a seguir: “Por gentileza, a senhora podia assinar esse recibo aqui de entrega, por favor” e “Será que quando chegasse no Leme a senhora podia me chamar?” Podemos constatar que, quanto maior for a distância social entre os falantes, maior será a preocupação com a face negativa do ouvinte e, conseqüentemente, o falante tenderá a utilizar mais estratégias de polidez negativa.

Nesta ocorrência podemos ressaltar a indiretividade, a modalização e a entonação de pergunta como algumas das estratégias de polidez utilizadas para atenuar o ato de ameaça à face negativa do interlocutor.

(iii) O Pedido Indireto Convencional: ap + ju + mot

pedido indireto convencional: ap + ju + mot



O pedido indireto convencional ap + ju + mot é constituído pelo ato principal + justificativa + motivação do pedido. Neste caso, a estrutura interna do ato principal afirma ou questiona uma das condições de sucesso propostas por Searle.

Exemplo 01:

No exemplo abaixo, temos uma conversa telefônica entre uma diarista e o assessor do seu patrão. O enquadre é profissional, em relação ao sistema de polidez hierárquico, os participantes estão em posição assimétrica, com desigualdade de poder. A distância social entre os participantes é grande.

M - Isso não vai ficar assim não. Eu tenho meus contatos. **Alô, eu podia falar com o Deputado Sinval, por favor? (...)**

Â – Ai, meu Santo Antônio.

M – **Não, colega, olha só, eu já fiz a campanha dele e tudo, distribuí santinho, votei nele, fiz até minha colega Solineuza votar nele também, é rapidinho, eu queria falar com ele.**

Â – É totalmente impossível.

M – **É que eu tava precisando de um “adevogado”.**

Nesta ocorrência, o ato principal (Alô, eu podia falar com o Deputado Sinval, por favor?) é uma abertura de conversa telefônica e funciona como um pedido de permissão. Este enunciado questiona uma das condições de sucesso referentes ao locutor. Temos uma estrutura interrogativa na primeira pessoa, contendo o verbo modalizador *poder* no tempo verbal pretérito imperfeito do indicativo, ou seja, o locutor pede permissão para falar com o seu chefe. O locutor utiliza, ainda, a expressão cristalizada (por favor) como recurso atenuador do ato de pedir.

Em seguida, o locutor justifica o pedido (Não, colega, olha só, eu já fiz a campanha dele e tudo, distribui santinho, votei nele, fiz até minha colega Solineuza votar nele também). Depois o falante minimiza o custo do pedido (É rapidinho). Blum-Kulka *et. al* (1984) classifica esse tipo de ato adjunto como minimizador de custo (*cost minimizer*) – o falante indica consideração pelo custo envolvido no atendimento do pedido. Então, o falante refaz o pedido de forma indireta convencional (eu queria falar com ele) - asserção na primeira pessoa, contendo o verbo “querer”, no pretérito imperfeito, ou seja, afirmação da condição de sinceridade referente ao locutor.

Mesmo após a exposição da justificativa seguida de um segundo pedido precedido de minimização de custo, o interlocutor se recusou a realizar o pedido; então, o locutor explicita o motivo do seu pedido (É que eu tava precisando de um “adevogado”). Através dessas estratégias o locutor tenta persuadir o interlocutor para realizar a ação desejada.

Podemos também observar algumas características culturais da sociedade brasileira nesta ocorrência: O falante utiliza uma estratégia que revela algumas regras de interação do “jeitinho brasileiro”. Há uma tentativa de *troca de favores* quando o falante expõe que já fez a campanha do patrão e que votou nele. Na sociedade brasileira é comum esse tipo de comportamento, que pode ser reforçado com o uso da expressão “uma mão lava a outra”. É interessante observar que antes de iniciar a conversa telefônica, o falante utiliza a expressão “*Eu tenho meus contatos*” para informar que vai recorrer ao poder social do seu patrão, para tentar resolver um problema particular. Na sociedade brasileira são utilizadas inúmeras expressões para demarcar diferenças hierárquicas e, assim, obter vantagens na vida social. Neste caso, a expressão “*Eu tenho os meus contatos*” é utilizada por um subordinado que usa laços de subordinação para inferiorizar outra pessoa que, normalmente, seria igual a ele (DaMatta, 1997).

Segundo o autor, o subordinado pode tomar a projeção social do seu chefe como uma capa de sua própria posição. Neste caso, temos uma identificação social vertical. O autor comenta que são inúmeros os exemplos em que o empregado utiliza este tipo de ritual de afastamento.

3.2.2.2

O Pedido Indireto não convencional

Ao realizar um pedido indireto não convencional o locutor não diz ao ouvinte o que deve fazer, ele o informa apenas sobre um fato e deixa que o outro decida o que há a ser feito; mas, naturalmente, o locutor fala para que o ouvinte tome uma decisão (Buyssens, 1970).

(i) O Pedido Indireto não convencional ap

pedido indireto não convencional ap

|
ato principal

Chamamos de pedido indireto não convencional ap quando o macro ato de pedir é constituído apenas pelo ato principal.

Nesse tipo de elocução o falante passa a responsabilidade pela interpretação do ato para o ouvinte. A interpretação desse tipo de pedido depende de uma inferência mais complexa do ouvinte, sobretudo do contexto. O falante pode utilizar diferentes estratégias indiretas, como por exemplo, metáforas, insinuações, ironias, pistas associativas etc. Esses tipos de estratégias violam as máximas conversacionais propostas por Grice (1975).

Exemplo 01:

Nesta ocorrência o enquadre é profissional, os participantes da interação são um empregador (o dono de uma agência de diaristas) e um empregado (a diarista). Embora o enquadre seja profissional, a distância social entre eles não é grande, a interação revela marcas de intimidade entre ambos. A relação é assimétrica. Os interlocutores estão no carro.

Marinete – **Opa, ô o calor!**

Figueira – Ah, relaxa Marinete, quer que eu ligo o ar pra você, eu ligo?

Nesta ocorrência, o falante não indica diretamente a intenção do seu ato. Cabe ao ouvinte a interpretação do ato através de inferências, principalmente

contextuais. O pedido é realizado através de uma pista (ô, o calor!). Oliveira (1995) diz que as pistas simulam reconhecimento da autonomia do outro. O locutor presume a capacidade do interlocutor, em função de um conhecimento lingüístico e cultural compartilhado, de identificar a força pretendida. O locutor passa a responsabilidade de interpretação do ato para o interlocutor, colocando-se a salvo do ato de imposição.

Esta pista é entendida como uma estratégia de polidez negativa e viola uma das máximas conversacionais propostas por Grice (1975), a máxima do modo – *seja claro*. A violação de qualquer máxima produz uma implicatura – uma inferência sobre a intenção do falante.

Segundo Brown e Levinson (1987), se o falante quer fazer uma ato de ameaça à face e escolhe ser indireto, ele deve dar ao ouvinte algumas pistas e ter a esperança de que o ouvinte irá pegá-las e assim, conseguirá interpretar o que o falante pretende dizer. Deve haver certa cumplicidade entre os participantes, para que as pistas sejam compreendidas. Em uma cultura de alto contexto como a brasileira, há muita informação compartilhada entre os falantes. Nesse tipo de comunicação, há muita informação além do enunciado lingüístico. Podemos notar que pouca informação está no código e a maior parte da informação está no contexto.

Brown e Levinson (1987) dizem que muitos casos de atos de fala indiretos são realizados através de pistas que consistem em « levantar » algum ato desejado, por exemplo, dizer o motivo ou a razão para fazer algo. É importante lembrar que para construir um enunciado indireto, o falante diz algo que pareça mais geral, ou seja, com menos informação. O falante comunica ao ouvinte mais do que ele realmente diz ou o falante diz algo diferente do que ele pretende que seja entendido. Neste caso, o ouvinte deve inferir. As inferências do ouvinte é que vão recuperar aquilo que o falante realmente pretende comunicar.

Os autores apontam que, no processo da indiretividade, há sempre um gatilho que serve para o ouvinte perceber que alguma inferência deve ser feita. Há um estranhamento. Uma opção para o gatilho/sinalização (faça o seu processo inferencial para entender o que o falante quer dizer) é a violação de alguma máxima de Grice (1975).

Charaudeau e Maingueneau (2004:270) dizem que pode acontecer de o enunciado “Faz calor” significar somente que faz calor. Entretanto, no contexto

comunicativo, com muita frequência, o significado deste enunciado poderia ser, entre outros: “abra a janela”, “desligue o aquecedor”, “posso tirar o casaco?” (...) Os autores comentam que a maior parte dos enunciados tem, além do conteúdo explícito, um ou vários conteúdos implícitos. A literatura pragmática e semântica menciona numerosas variedades de conteúdos implícitos – inferências, implicações e implicaturas, alusões e insinuações etc. Os conteúdos implícitos só podem ser compreendidos graças aos fatores, em princípio, contextuais e sua decifração implica algumas intervenções, algumas das quais mencionaremos a seguir: (i) a intervenção de certas informações prévias, (ii) a intervenção das máximas conversacionais de Grice (1975) (tendência automática a aumentar a taxa de informação ou o grau de relevância dos enunciados). A interpretação do conteúdo implícito consiste em combinar as informações extraídas do enunciado com certos dados contextuais.

Os autores acima referidos comentam ainda que, (apud Kerbrat-Orecchioni, 1996), o cálculo dos subentendidos é um processo complexo, que faz intervirem diversas competências, e que pode fracassar ou levar a resultados errôneos. Quando o subentendido não é percebido (versão fraca), acontece uma pequena catástrofe para a comunicação, porque ocorre com os conteúdos implícitos o mesmo que ocorre com o jogo de esconde-esconde, que Wittgenstein define como um jogo em que “estar escondido é um prazer, mas não ser encontrado é uma catástrofe”. Já a versão forte é considerada mais catastrófica ainda: é o mal-entendido, ou seja, um erro de cálculo cometido pelo destinatário.

A organização da conversa, de forma geral, apresenta uma boa quantidade de comunicação indireta que necessita de inferência. Brown e Levinson (1987) acreditam que a premissa mais importante usada para fazer inferência é o motivo que leva o falante a ser indireto. Para os autores, a preservação da face é o motivo mais importante.

3.3

Quadro sinótico das formulações das ordens

Quadro 2

A Ordem explícita	A Ordem atenuada
(i) A Ordem explícita ap exemplo: Delegado – Acalmaram? Muito bem, agora sumam da minha frente (ap). A senhora quando se sentir incomodada mude de lugar e o senhor procure não incomodar (ap). Marinete – Ai, que bom, viu, seu delegado porque... D – Fora daqui, fora!	(i) A Ordem atenuada ap (indireta convencional) exemplo: Patroa: Marinete, meu amor, você vai lá na feirinha comprar umas frutinhas pra mim? (ap) Aqui tá a listinha, o dinheirinho. (...)
(ii) A Ordem explícita ap + ju exemplo: Delegado: A senhora ponha-se daqui pra fora agora (ap), ou então eu vou mostrar o que é um abuso de autoridade (ju) ... Marinete: Muito obrigada, seu delegado...	(ii) A Ordem atenuada ap + mot exemplo: Patroa: Marinete, você me arruma um copinho d'água? (ap) Eu tô morrendo de sede. (mot) Marinete: A senhora quer gelada ou misturada?
(iii) A Ordem explícita ap + mot exemplo: Professor - Eu não to conseguindo visualizar a parede do estômago (mot). Você que tá aí do lado do monitor, eu quero mais contraste (ap).	
(iv) A Ordem explícita ap + ju + mot exemplo: Ângelo: Hei, hei, peraí, peraí, peraí! Não precisa começar a lavar ainda não!(ap) M – Desculpa, o senhor pode ser o novo assessor, mas eu sou veterana de diarista. (...) Â – Mas hoje não. Sua excelência já está acordado e pediu pra você voltar às duas da tarde. (ju) M – Às duas? Â – Ele tem uma reunião importante do partido e não quer nenhum tipo de interferência. (mot) M – Pra quê? (...) Â – Hoje a senhora só vai lavar a louça. (ap) M - (...) A: Minha filha, qualquer coisa, desde que você esteja aqui às duas horas em ponto. (ap)	

3.4

Análise Interpretativa das formulações das Ordens

Consideramos um ato diretivo como ordem, somente quando a relação entre os interlocutores for assimétrica e quem enuncia for alguém que detém maior poder do que o seu interlocutor ($A > B$). Neste caso, a não realização da ordem implica algum tipo de penalização para o interlocutor, uma vez que a pessoa que recebe a ordem tem uma obrigação social de realizar a ação desejada.

3.4.1

A Ordem Explícita

As ordens explícitas são atos em que o locutor não dá opção ao interlocutor para ficar livre para agir. Segundo Oliveira (1995), na realização dos diretivos, há elocuições explícitas e diretas que definem quem tem o poder na relação. Essas formulações ocorrem em situações nas quais o falante detém um poder inquestionável com relação ao interlocutor, que emana da sua posição, perícia ou recurso, e não vê riscos em assumir essa alta posição de controle.

(i) A Ordem Explícita ap

ordem explícita ap

|

ato principal

Chamamos de ordem explícita ap quando a formulação da ordem é constituída apenas pelo ato principal.

Exemplo 01:

No exemplo a seguir, o enquadre é profissional, a fala é assimétrica e a distância social entre os participantes é grande. A interação ocorre numa delegacia e os participantes são um delegado, uma diarista e um religioso fanático.

Delegado – Acalmaram? Muito bem, **agora sumam da minha frente. A senhora quando se sentir incomodada mude de lugar e o senhor procure não incomodar.**

Marinete – Ai, que bom, viu, seu delegado (...)

D – **Fora daqui, fora!**

Nesta ocorrência, a primeira ordem (agora sumam da minha frente) é constituída pelo verbo *sumir* no tempo verbal imperativo. Em sua escala de diretividade e polidez dos atos diretivos, Blum-Kulka (1976) considera o imperativo como a forma mais direta e transparente de pedir e também a menos polida. O verbo (sumir) funciona como um intensificador da ordem. O locutor através dessa estratégia de explicitação de poder, que emana da sua posição hierárquica, nega a autonomia dos interlocutores e exercita um tipo de coerção para que a ordem seja atendida. Em seguida, o locutor acrescenta mais duas ordens (A senhora quando se sentir incomodada mude de lugar e o senhor procure não incomodar). É importante observar que todas as elocuções são feitas no tempo verbal imperativo, sem acompanhamento de atenuadores, o que marca uma postura autoritária do falante.

No segundo turno do delegado, ele interrompe a fala da diarista e repete a ordem (Fora daqui, fora!). Segundo Brown e Levinson (1987), a interrupção da fala do outro é um ato de ameaça à face em si. Essa ordem tem valor de expulsão. Temos uma elocução de “não-opcionalidade”.

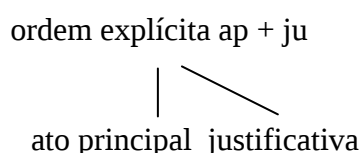
Kerbrat-Orecchioni (2006) diz que os agravantes têm a função de reforçar o ato de fala e de aumentar o seu impacto. De acordo com a autora, os recursos disponíveis para os agravantes parecem tão vastos quanto para os suavizantes. Entretanto, com exceção do caso de trocas com caráter fortemente conflituoso, os agravantes são muito mais raros e “marcados” do que os suavizadores, quando acompanham um AAF.

Nesse contexto em que a vulnerabilidade da face é desigual, podemos observar que a motivação para os falantes serem cooperativos é reduzida. Em situações nas quais há grande desigualdade de poder entre os participantes, o comportamento impolido tem mais chance de ocorrer (Culpeper, 1996). Como pôde ser visto, o locutor reduz a habilidade do interlocutor de revidar através da negação do direito de falar. Além disso, ele utiliza estratégias de impolidez, cujo objetivo é atacar a face do interlocutor, para amedrontar e coagir os interlocutores

através de agravadores e de um tom de voz ameaçador. Conforme pode ser constatado neste exemplo, o comportamento impolido nega o reconhecimento do outro como uma pessoa igual.

Segundo Oliveira (1992), as construções dos diretivos que revelam menor consideração às necessidades de não imposição ocorrem quando o locutor tem certeza de que o seu poder não corre risco. Essas construções são menos freqüentes e restritas a situações em que o locutor tem o controle do outro e supõe que este não poderá de algum modo prejudicá-lo.

(ii) A Ordem Explícita ap + ju



A formulação da **ordem explícita ap + ju** é constituída pelo ato principal + justificativa.

Exemplo 01:

No exemplo a seguir, o enquadre é profissional, a fala é assimétrica e a distância social entre os participantes é grande. Temos uma interação entre um delegado e duas mulheres que foram fazer uma reclamação na delegacia.

Delegado: **A senhora ponha-se daqui pra fora, agora, ou então eu vou mostrar o que é um abuso de autoridade...**

Marinete: Muito obrigada, seu delegado...

Nesta ocorrência, a primeira ordem (A senhora ponha-se daqui pra fora, agora) é constituída pelo verbo *pôr* no tempo verbal imperativo reflexivo (ponha-se). O endereçamento (senhora) marca distanciamento social entre os falantes.

A formulação de uma solicitação, seja ela direta ou indireta, pode ser endurecida por diferentes procedimentos agravadores, morfemas com valor de insistência e impaciência (ex: agora, imediatamente, já, etc) (Kerbrat-Orecchioni, 2005)

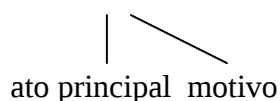
Através das estratégias escolhidas (camaradagem, autoridade, etc) os interlocutores constroem entre si um certo tipo de relação (de distância ou de proximidade, de hierarquia ou de igualdade, de conflito ou de convivência) que evolui ao longo da interação. A referida autora afirma que na relação assimétrica, o papel dos atos de linguagem é ainda mais evidente. Uma ordem formulada brutalmente, como no exemplo acima, rebaixa e humilha o interlocutor.

A justificativa tem valor de ameaça e é feita diretamente através da forma lingüística introduzida por *ou então* (ou então eu vou mostrar o que é um abuso de autoridade). A ameaça pode constituir-se na própria estratégia de pedir, em casos em que o locutor considera esgotadas outras etapas da negociação, ou ela pode entrar como ato adjunto marcando o início de uma negociação mais dura com o interlocutor. A ameaça corresponde à postura mais autoritária do locutor. Através dessa estratégia o locutor nega a autonomia do interlocutor, coagindo-o para que a ação seja feita (Oliveira, 1992).

Nesse tipo de contexto, onde há grande desigualdade de poder entre os falantes, quem detém maior poder tem mais liberdade para ser impolido, porque ele pode reduzir a habilidade do participante que detém menos poder para revidar com impolidez (como, por exemplo, através da negação do direito de falar). Além disso, o locutor pode ameaçar uma retaliação mais severa se o participante com menos poder for impolido (Culpeper, 1996).

(iii) A Ordem Explícita ap + mot

ordem explícita ap + mot



A formulação da **ordem explícita ap + mot** é constituída pelo ato principal + motivação/razão da ordem.

Exemplo 01:

No exemplo a seguir, o enquadre é profissional, a fala é assimétrica e a distância social entre os participantes é grande. Temos uma interação entre um médico/professor e um aluno durante uma cirurgia num hospital.

Professor - Eu não tô conseguindo visualizar a parede do estômago. Você que tá aí do lado do monitor, **eu quero mais contraste**.

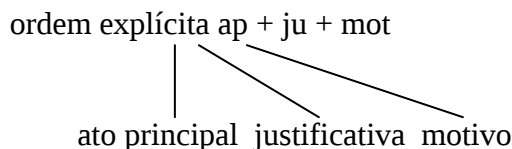
Nesta ocorrência temos a explicitação do motivo da ordem (Eu não tô conseguindo visualizar a parede do estômago) seguida do endereçamento (Você que tá aí do lado do monitor) e do ato principal (eu quero mais contraste).

O ato principal (eu quero mais contraste) explicita a vontade do emissor. Algumas formulações indiretas, como as asserções iniciadas com “eu quero”, as asserções contendo modalizadores com valor de obrigação (você tem de se calar/ você deve se calar) e as asserções no indicativo, futuro (você fechará a porta/vai fechar a porta) ou presente (você cala a boca) são consideradas como ordens. Trata-se de tropos ilocutórios (ordens disfarçadas de asserções), de enunciados indiretos, mas que nem por isso deixam de ser extremamente diretivos (Kebrat-Orecchioni, 2005).

A autora diz que a relação é dialética entre o contexto e o texto, ou seja, entre os dados institucionais que enquadram a situação e o que ocorre durante a interação. O contexto institucional determina em larga medida quais são os atos permitidos ou proibidos a cada participante. O peso da ameaça à face depende do quadro comunicativo e do “contrato” que existe entre os participantes, ou seja, do sistema de direitos e deveres que é estabelecido por esse quadro. No exemplo acima, temos uma relação entre professor e aluno em que é esperado o atendimento da ordem com base no papel ocupacional dos interlocutores. O peso da ameaça à face é diminuído tendo em vista o contrato social que existe entre os participantes.

Nesse tipo de diretivo, em que a ação pretendida está prevista na rotina ou num quadro prévio que define direitos e deveres, o ato de imposição é neutro. Nesse contexto, não há sentimento de perda de liberdade, invasão de território ou coerção, uma vez que as regras do jogo são estabelecidas previamente (Oliveira, 1992).

(iv) A Ordem Explícita ap + ju + mot



A formulação da ordem explícita ap + ju + mot é constituída pelo ato principal + justificativa + motivação da ordem.

Exemplo 01:

Nesta ocorrência o enquadre é profissional, a relação entre os participantes é assimétrica e a distância social entre eles é grande. Temos uma interação entre uma diarista e o secretário do seu patrão.

Ângelo – Bom dia!

Marinete – Bom dia!

Â- Você deve ser a diarista!

M – Marinete, e o senhor?

Â- Ângelo, mas pode me chamar de Dr. Ângelo. Eu sou o novo assessor parlamentar de sua excelência. **Hei, hei, perai, perai, perai! Não precisa começar a lavar ainda não!**

M – Desculpa, o senhor pode ser o novo assessor, mas eu sou veterana de diarista. Eu conheço meu eleitorado. Seu Sinval acorda, a primeira coisa que ele gosta de ver é a cozinha limpa.

Â – **Mas hoje não. Sua excelência já está acordado e pediu pra você voltar às duas da tarde.**

M – Às duas?

Â – **Ele tem uma reunião importante do partido e não quer nenhum tipo de interferência.**

M – Pra quê? Pra eu sair daqui depois de meia-noite? (...)

Â – **Hoje a senhora só vai lavar a louça.**

M – Ah é! Então tá! Duas eu volto. Mas perai, são oito e meia da manhã, o que vou fazê até às duas?

(...)

Â – Vem cá, você não precisa tirar uma segunda via da carteira de trabalho, não? Ou então ir a um posto de saúde bater uma chapa? Não, porque toda empregada que eu conheço adora bater uma chapa. **Minha filha, qualquer coisa, desde que você esteja aqui às duas horas em ponto.**

Neste exemplo, temos a primeira ordem (Não precisa começar a lavar ainda não!) precedida de uma expressão formulaica (Peraí) que é formada pela

contração do verbo *esperar* com o advérbio *aí*, formando um único grupo, característico da linguagem oral (Alencar, 2004:58).

A primeira ordem (Não precisa lavar ainda não!) é uma declaração da não necessidade de realizar a ação pretendida. Essa estratégia não dá opção para o interlocutor ficar livre para agir, entretanto, ele argumenta. Podemos observar o controle da relação nas seqüências que sucedem a ordem. A ordem é reforçada através de uma justificativa (Sua excelência já está acordado e pediu pra você voltar às duas da tarde) e da motivação da ordem (Ele tem uma reunião importante do partido e não quer nenhum tipo de interferência). As seqüências (justificativa e motivação) agravam o ato de imposição.

Após a retaliação do interlocutor, o locutor dá a segunda ordem (Hoje, a senhora só vai lavar a louça) e, então, ele intensifica a terceira ordem (Minha filha, qualquer coisa, desde que você esteja aqui às duas horas em ponto). O locutor nega a autonomia do interlocutor e explicita a ação que deverá ser realizada através do tempo verbal imperativo (esteja). Podemos perceber uma tensão conflituosa nessa ordem. O locutor cria este tipo de frase com tensão conflituosa para mostrar que, caso a sua solicitação não seja satisfeita, pode passar à sanção (Mateus, 2003). O endereçamento (minha filha) rebaixa e humilha o interlocutor.

De acordo com Brown e Levinson (1987) e Oliveira (1995), uma das circunstâncias em que o ato de ameaça à face se realiza dessa forma, direto e sem reparo, é quando o falante é muito superior ao ouvinte em termos de poder. Observamos que a construção da ordem não leva em consideração as necessidades das faces positiva e negativa do interlocutor. Além disso, o locutor utiliza estratégias de impolidez para atacar a face do interlocutor, pois o seu poder não será ameaçado e ele supõe que o interlocutor não poderá prejudicá-lo.

É interessante observar que as relações de poder, além de interferirem sobre o modo de pedir, também condicionam a possibilidade de uma reiteração de solicitação, o número de reiteraões e até a realização de uma ameaça, como forma de pressão. Nas estratégias de negação da autonomia, que podem ser determinadas pelo poder hierárquico, a força do diretivo vem de uma condição do contexto que legitima o locutor a determinar um curso de ação, regular o comportamento do outro ou cobrar a ação desejada (Oliveira,1992).

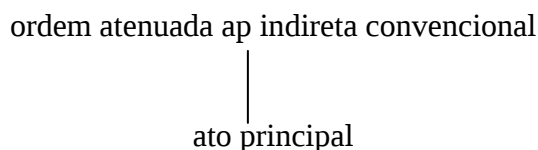
3.4.2

A Ordem Atenuada

Embora as relações no ambiente de trabalho sejam assimétricas, nem sempre essa assimetria é marcada na escolha da forma diretiva. Quem tem maior poder na interação, muitas vezes, utiliza formas diretivas que dissimulam o controle e negociam o poder entre os participantes. A não explicitação do controle evidencia um desejo de não impor (Oliveira, 1985).

Segundo a autora, esse modelo de controle exige habilidades no campo interpessoal, como, por exemplo, a flexibilidade, a capacidade de negociar o controle e administrar conflitos. Essas habilidades requerem uma competência lingüística que se manifesta no uso de estratégias de polidez que minimizam o teor de imposição e de desaprovação implicado no ato diretivo.

(i) A Ordem Atenuada ap indireta convencional



Neste caso, a formulação da ordem é constituída somente pelo ato principal.

Exemplo 01:

Na ocorrência a seguir temos uma ordem da patroa para a empregada. O enquadre é profissional, a relação entre os participantes é assimétrica e a distância social entre eles é média.

S – Marinete, meu amor, você vai lá na feirinha comprar umas frutinhas pra mim? Aqui tá a listinha, o dinheirinho. Olha, se a melancia não der dentro do carrinho você trás num saco. Você sabe onde é que tem um saco?

M – Até sei, sim, senhora.

Nesta ocorrência, o ato principal (você vai lá na feirinha comprar umas frutinhas pra mim?) é uma asserção no futuro e refere-se a uma das condições de

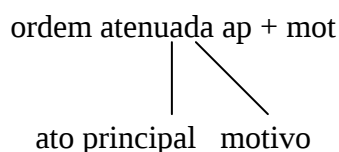
felicidade propostas por Searle. Trata-se de um tropo ilocutório, neste caso, de uma ordem disfarçada de asserção. O endereçamento (meu amor) denota afetividade. O tratamento afetivo, ao criar proximidade e intimidade, limita a liberdade e a independência daquele que detém menor poder na relação (Tannen, 1993).

Podemos observar que as instruções são enunciadas de forma que infantilizam o interlocutor. A fala do patroa é toda marcada pelo uso de diminutivos (feirinha, frutinha, listinha, dinheirinho). Segundo Holanda (1995), a cordialidade do brasileiro se reflete na língua, como, por exemplo, no acentuado emprego dos diminutivos. No português do Brasil, o sufixo *-inho* serve para nos familiarizar mais com as pessoas e com os objetos e, ao mesmo tempo, para enfatizá-los. De acordo com o autor, ao utilizarmos o diminutivo, fazemos com que as pessoas e os objetos fiquem mais acessíveis aos sentidos, além de servir para aproximá-los do coração.

Nesse exemplo verificamos uma transposição da relação da *casa* para a *rua*. A patroa muda a fala profissional para a pessoal. Através dessa estratégia a patroa busca obter a solidariedade da empregada para realizar a ação desejada, sem que seja necessário utilizar estratégias de explicitação de poder. Meyer (2000) afirma que, no Brasil, estamos sempre procurando estender as confortáveis relações pessoais, com toda a sua carga de afetividade e emotividade, para outros tipos de relações.

A polidez funciona como uma máscara para proteger as faces dos interlocutores e esconder a verdadeira intenção do locutor. Na cultura brasileira, o enfoque às relações pessoais, influencia a simulação da regra camaradagem – seja amigável, utilizada como atenuador da imposição do ato diretivo e instrumento de controle.

(ii) A Ordem Atenuada *ap + mot*



Neste caso, a formulação da ordem é constituída pelo ato principal + motivação/razão da ordem.

Exemplo 01:

Nesta ocorrência, temos uma ordem da patroa para a empregada. O contexto é profissional, a relação entre os participantes é assimétrica e a distância social é grande.

S – Marinete, você me arruma um copinho d'água? Eu tô morrendo de sede.

M – A senhora quer gelada ou misturada? (...)

Neste exemplo, temos o ato principal (você me arruma um copinho d'água?) constituído pelo endereçamento (você) + a indicação do beneficiário (me) + o verbo (arrumar) no tempo verbal presente do indicativo + SN (um copinho d'água). Como vimos em Meyer (1999), o brasileiro (ao menos da região sudeste e sul) evita o uso do imperativo, substituindo-o pelo presente do indicativo. As formulações de pedidos com o uso do tempo verbal imperativo são consideradas autoritárias, para os falantes dessa região do Brasil. Além de atenuar a imposição da ordem com o uso do tempo verbal presente do indicativo, o falante utiliza o diminutivo (um copinho) para minimizar o que está sendo solicitado.

Este exemplo também evidencia que, no Brasil, muitas vezes, o universo do trabalho, ou seja, da *rua* é englobado pelo universo da *casa*. De acordo com Meyer (2000), a patroa finge pedir aquilo que à empregada não é permitido negar. O brasileiro mascara as relações sociais da rua, neste caso, relações hierárquicas de trabalho, com relações pessoais, da casa. Com essa estratégia, o locutor protege as faces dos interlocutores, dissimula a imposição da ordem e negocia o seu poder.

A negociação do controle da relação continua na seqüência após o ato principal. A motivação (Eu tô morrendo de sede), justifica porque o pedido está sendo feito, e com isso, minimiza a imposição do ato. A motivação é o ato que comunica a ocorrência de um fato que levou à necessidade de realização do pedido.

Utilizando diferentes estratégias para dissimular a ordem, o locutor cria a ilusão de ser não autoritário e amigável, através do parecer. Pode-se observar que a polidez é mais do que uma estratégia para manter boas relações. É um instrumento poderoso para a manutenção do poder, do locutor e de todos, para a não alteração do *status quo* (Oliveira, 1992).

Apresentamos, a seguir, dois quadros com as principais estratégias que foram utilizadas pelos falantes para atenuar ou reforçar o teor de imposição dos atos diretivos.

3.5

Estratégias que atenuam o teor de imposição dos atos diretivos

Apresentamos, a seguir, as principais estratégias atenuadoras da imposição implicada nos atos diretivos que encontramos em nossos dados.

Quadro 3

Expressões formulaicas com (dar) (exemplo: Dá pra ser bem rápido...)
Expressões formulaicas com (será) (exemplo: Será que eu posso dar uma palavrinha com o senhor seu delegado?)
Diminutivos (exemplo:... vai lá na feirinha...)
Entonação de pergunta. (exemplo: Você me arruma um copinho d'água?)
Expressões cristalizadas de polidez (exemplo: por favor, por gentileza)
Condicional (exemplo: a senhora podia assinar esse recibo aqui de entrega, por favor)
Indicação da localização (exemplo: aí, alí, aqui etc)
Indicação do beneficiário (exemplo: pra mim, me)
Vocativos (exemplo: querido, meu amor etc)
Minimizador de custo (É rapidinho)
Pré-pedido (função: obtenção de compromisso. Exemplo: Me faz um favor?)
_____ (função: testagem de disponibilidade. Exemplo: A senhora vai até o ponto final?)
Justificativa (exemplo: É que eu sou nova no serviço e não queria chegar atrasada)
Motivação do pedido (exemplo: É que eu tava precisando de um advogado)

3.6

Estratégias que reforçam o teor de imposição dos atos diretivos

Apresentamos, a seguir, as principais estratégias que agravam a imposição dos atos diretivos que encontramos em nossos dados.

Quadro 4

Repreensão (exemplo: Bruna, vai já pro seu quarto!)
Comando (exemplo: Sei, sei, muito papo e pouco som, ao trabalho).
Imperativo (exemplo: Jamais fique na frente das máquinas, não use nada do hospital, nunca ande de elevador, sempre de escada, e não converse com ninguém não autorizado. Compreendeu?)
Ameaça (exemplo: A senhora ponha-se daqui pra fora agora ou então eu vou mostrar o que é um abuso de autoridade).
Necessidade do atendimento da ordem (exemplo: Marinete, o rodapé tá imundo, você não tá vendo, não? Eu não pedi pra você limpar cada cantinho desse rodapé?)
Asserção da obrigação (exemplo: agora vocês têm que me desejar X.)
Reforço da ordem anterior (exemplo: você não sabe que não pode deixar subir estranhos?).