

2

Fundamentação Teórica e Metodológica

2.1

Aspectos Teóricos

A fundamentação teórica adotada nesta pesquisa utiliza conceitos desenvolvidos pelas seguintes linhas teóricas: a Teoria dos Atos de Fala, a Sociolinguística Interacional, o Interculturalismo e a Antropologia Social.

Empregamos essa abordagem interdisciplinar para a nossa pesquisa, pois as referidas áreas de estudo fornecem conceitos que nos auxiliam a identificar e a interpretar o funcionamento das estratégias linguísticas utilizadas pelos falantes, para fazer pedidos em diferentes contextos.

Do referencial teórico da Teoria dos Atos de Fala, fazemos uso do conceito de ato de fala diretivo e dos diferentes modos de realizar um ato de fala, que podem ser divididos nos seguintes níveis: direto, indireto convencional e indireto não-convencional. Examinamos também como os atos diretivos são tratados num nível macro, ou seja, como atos de fala global organizam os atos individuais. Descrevemos as partes constitutivas do macroato de pedir/ordenar, assim como as funções de cada ato que compõe o ato global.

Do referencial teórico da Sociolinguística, utilizamos os conceitos de face, enquadre, ethos, polidez e impolidez.

Do referencial teórico do Interculturalismo, aproveitamos os conceitos de Cultura Objetiva e Cultura Subjetiva, Estilo de Comunicação Linear e Estilo de Comunicação Contextual, Comunicação de Alto Contexto e Comunicação de Baixo Contexto.

Do referencial teórico da Antropologia Social, fazemos uso dos conceitos de casa e rua, indivíduo e pessoa, cordialidade, e, ainda, da expressão *Sabe com quem está falando?*

Ainda neste capítulo, apresentamos os conceitos de ordem e pedido adotados nesta pesquisa, e também expomos uma proposta de classificação das

formulações dos atos diretivos encontradas em nosso *corpus* de acordo com o nível de diretividade.

2.1.1

A Teoria dos Atos de Fala

A Teoria dos Atos de Fala proposta por Austin (1962) baseia-se no fato de que a linguagem é um instrumento de ação, ou seja, de que fazemos coisas ao usarmos as palavras.

Na base da teoria de Austin, está a descoberta da existência dos enunciados performativos, que têm a propriedade de fazer, em certas condições, qualquer coisa pelo simples fato de « dizer » (Charaudeau e Maingueneau, 2004 , p.72). Por exemplo, enunciar: « eu vos declaro marido e mulher », é realizar um ato, o de casar. Austin não se limita à reflexão sobre a noção de performativo, o autor lança as bases de uma teoria completa dos atos de fala, que, em seguida, seus sucessores aprofundam.

O referido autor afirma que os enunciados são dotados de uma força ilocutória, ou seja, os enunciados possuem intrinsecamente um valor de ato (de promessa, pergunta, ordem, oferta, desculpa etc.), que lhes permite produzir certos efeitos particulares sobre o contexto interlocutivo. O autor propõe uma classificação dos diferentes valores ilocutórios em cinco grandes classes: (i) veredictivos – caracterizam-se por dar um veredicto, por exemplo, « absolvo », « condeno » etc; (ii) exercitativos – consistem no exercício de poderes, direitos ou influências, por exemplo, « nomeio », « ordeno » etc; (iii) compromissivos – caracterizam-se por prometer ou comprometer a pessoa a fazer algo, por exemplo, « prometo », « juro » etc; (iv) comportativos – relacionam-se à atitude e ao comportamento social, por exemplo, « agradeço », « saúdo » etc; (v) expositivos – esclarecem o modo como os nossos proferimentos se encaixam no curso de uma argumentação ou conversa, por exemplo, « afirmo », « declaro » etc (Marcondes, 2005, p.21).

Austin introduz a distinção de três tipos de atos que cada elocução realiza: um ato locucionário - referente à atividade comunicativa; um ato ilocucionário - referente às intenções do falante; e um ato perlocucionário - referente ao efeito que consegue sobre o ouvinte. O autor ainda caracteriza as condições pressupostas

para a realização dos atos de fala, que consistem em uma combinação de intenções do falante e de convenções sociais com diferentes graus de formalidade. A satisfação dessas condições é o critério do sucesso ou fracasso da tentativa de realização do ato. As intenções são de natureza psicológica, dessa forma, são subjetivas e as convenções são de natureza social, podendo ser formais ou informais, como, por exemplo, uma conversa em um tribunal (formal) e uma conversa entre amigos (informal). Entretanto, em ambas as situações há convenções e os falantes seguem regras, normas e procedimentos habituais, com diferentes níveis de formalidade, que constituem suas formas de conduta. Principalmente nas situações informais, essas regras são implícitas, porém estão sendo aplicadas e isso se torna evidente quando são violadas. A análise dos motivos pelos quais alguns atos não têm sucesso, ou são « infelizes », nos revela as regras que foram rompidas nesses casos (Marcondes, 2005).

Searle (1969) retoma as noções desenvolvidas por Austin e revisa a classificação austiniana, distinguindo cinco grandes categorias de atos de fala: os assertivos, os diretivos, os promissivos, os expressivos e os declarativos.

Dizemos a outrem como são as coisas (assertivos), tentamos mandar outrem fazer coisas (diretivos), nos comprometemos a fazer coisas (promissivos), expressamos nossos sentimentos e atitudes (expressivos) e provocamos mudanças no mundo através de nossas enunciações (declarativos) (Searle, 1982, p. 32).

Dentre os atos ilocucionários propostos por Searle (1975), escolhemos como foco do nosso estudo os atos de fala diretivos, nos quais se inserem as ordens e os pedidos. O objetivo ilocucionário desses atos é tentar fazer com que o ouvinte realize uma ação futura.

Searle aprofunda a questão das condições de felicidade a que um enunciado deve obedecer, a fim de cumprir o seu objetivo ilocutório e se interessa pelas diferentes maneiras, diretas e indiretas, de realizar um ato de fala. As condições de felicidade propostas pelo autor são: (i) a condição preparatória – pré-requisitos do mundo real; (ii) o conteúdo proposicional – restrições de conteúdo da sentença; (iii) as condições de sinceridade – crenças, sentimentos, intenções exigidas como apropriadas e (iv) a condição essencial – o ponto do ato ilocucionário.

No caso da ordem, por exemplo, a condição essencial para a realização deste ato é que o locutor, ao apresentar sua enunciação, leve o interlocutor a executar o ato solicitado; mas este ato é submetido a certas condições de sucesso: (i) o locutor deve ser capaz de exercer autoridade sobre o ouvinte (condição preliminar); e (ii) o locutor deve desejar realmente que se realize o ato ordenado (condição de sinceridade) – se essas condições não forem reunidas, a ordem poderá fracassar, mas nem por isso ela deixará de ser uma ordem (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p.30).

2.1.1.1

Os Atos de Fala Diretivos

O objetivo ilocutório dos diretivos consiste « no fato de eles constituírem tentativas por parte do locutor de mandar o auditor fazer alguma coisa »; essas tentativas podem ser « muito modestas », por exemplo, um convite, uma sugestão etc, ou, ao contrário, « ardentes », por exemplo, uma ordem, uma exigência etc, de acordo com o grau de intensidade na apresentação do objetivo (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p.32).

De acordo com Oliveira (1995), uma vez que a condição essencial dos diretivos é ser uma tentativa de que o interlocutor realize uma determinada ação no futuro, esses atos podem comprometer a harmonia interativa dos participantes, pois, potencialmente, não deixam o outro livre para agir. O grau de ameaça (cf. p. 23) vai depender do tipo de pedido ou ordem e das condições de realização desses atos. Os recursos que o falante utiliza ao formular uma ordem ou um pedido evidenciam diferentes graus de associação entre a elocução e a força ilocucionária. De acordo com esses graus, podemos classificar as estratégias como mais fortes, quando não deixam opção para o interlocutor; e mais atenuadas, quando deixam uma opção, que pode ser apenas formal ou de fato real, de não realizar o ato solicitado. Desta forma, a negação ou o reconhecimento da autonomia do interlocutor é manifestada na escolha do diretivo.

A capacidade de controlar e de resistir ao controle de alguém em ambientes sociais relaciona-se a três fatores, os quais apresentaremos a seguir: posição ou poder legal, que emana da posição ocupada ou do papel desempenhado

pelos participantes; perícia, que emana da perícia reconhecida de quem faz o pedido; e recurso, que emana da posse de determinados recursos que são desejados pelo outro (Handy, 1978). De acordo com o autor, mesmo com as condições estabelecidas para o exercício do poder, aquele que está sendo controlado pode rejeitar ou sabotar o controle, agindo de modo que não corresponde às expectativas de quem pediu. Desta forma, o poder precisa ser reconhecido pelos controlados e confirmado por uma fonte de poder mais alta (Oliveira, 1995).

As estratégias que reforçam ou suavizam a imposição implicada nos atos diretivos podem ocorrer no ato principal, ou seja, na proposição do pedido/ordem ou nas sentenças que antecedem ou sucedem o ato principal (pré-pedido, justificativa, motivação). Desta forma, há necessidade de analisarmos as construções dos atos diretivos num nível macro, isto é, como atos de fala global que organizam os atos individuais. Assim, descrevemos as partes constitutivas do macroato de pedir/ordenar e as funções de cada ato que compõe o ato global.

2.1.1.2

O pedido como macro ato de fala

A Teoria dos Atos de Fala que tem o falante como objeto de análise distingue duas unidades de análise: o micro ato de fala, ou seja, a sentença, e o macro ato de fala, isto é, a sequência de sentenças (Oliveira, 1992). Adotamos nesta pesquisa a análise dos atos diretivos como macro atos de fala, ou seja, analisaremos a sequência de atos que são entendidos e funcionam socialmente como um único ato.

Van Dikj (1977) afirma que cada ato tem uma função específica na realização do ato principal e todos os atos de fala da sequência (preparatórios, auxiliares, necessários) acontecem de tal maneira que estabelecem o contexto para o ato de fala principal.

Apresentamos, a seguir, os atos que constituem a estrutura do macro ato de pedir/ordenar.

2.1.1.2.1

O ato principal (ap)

É a proposição do pedido. Na definição de Van Dijk (1977), o ato principal é um componente necessário para a realização do ato de pedir. É a parte essencial do ato, sem a qual a intenção global, o pedido, não se realiza.

O ato principal é a elocução que constitui o núcleo do ato de fala, ou seja, é a parte da sequência que realiza o ato, independentemente de outros elementos (Blum-Kulka e Olshtain, 1984).

Exemplo: Cadê minha cerveja, Nanci? (ap)

2.1.1.2.2

A motivação do pedido (mot)

A motivação do pedido é o ato que comunica ao ouvinte um fato que leva o falante à necessidade de realizar um pedido. Segundo Oliveira (1992), a motivação do pedido funciona como uma senha que permite/condiciona a entrada no território do outro.

Exemplo: Alô, eu podia falar com o Deputado Sinval, por favor? (ap)
(...)
É que eu tava precisando de um advogado. (mot)

2.1.1.2.3

Os atos adjuntos – o pré-pedido (pp) e a justificativa (ju)

Segundo Van Dijk (1977), um ato adjunto ou auxiliar tem a função de dar as condições suficientes para a realização do ato principal. Os atos adjuntos atenuam ou reforçam a realização do ato ilocucionário. Esses atos subdividem-se em: pré-pedido e justificativa.

2.1.1.2.3.1

O pré-pedido (pp)

O pré-pedido é um tipo de pré-sequência utilizada em conversas. De acordo com a Análise da Conversa, as pré-sequências são interpretadas como formas de reter o tempo e/ou introduzir razões para manifestar a preocupação do falante com a interação. As principais vantagens das pré-sequências são: (i) checar a aceitação da ação a ser feita e, não obtendo um sinal favorável do ouvinte, não realizar a ação; (ii) dar ao ouvinte a chance de escapar da resposta não preferida sem prejudicar o bom relacionamento entre os interlocutores; (iii) oferecer condições para que o ouvinte se adiante e realize pelo falante a ação que está sendo retardada; (iv) realizar a ação através de uma organização que mostra que o falante não queria realizar o ato não preferido (Oliveira, 1992, p.22).

Levinson (1983) afirma que uma das principais razões para a utilização do pré-pedido é permitir que o falante verifique a precondition necessária para o atendimento do pedido. Caso não haja condições para o atendimento do pedido, o falante evita o ato de pedir. Com isso, o falante evita a rejeição do pedido, que é considerada uma forma não-preferida de resposta.

Exemplo : A senhora vai até o ponto final? (pp) Será que quando chegasse no Leme a senhora podia me chamar? (ap)

2.1.1.2.3.2

A justificativa (ju)

De acordo com Levinson (1983), a justificativa é um recurso utilizado pelo falante para explicitar as razões do pedido.

A justificativa relaciona-se à persuasão, pois, ao apresentar as razões do pedido, o locutor aumenta a obrigação do atendimento ou, ao menos, suas chances de sucesso ou legitima as condições para o ato de imposição (Oliveira, 1992). A autora diz que a justificativa expressa preocupação com o equilíbrio da relação, à medida que o locutor reconhece discursivamente que deve explicações ao interlocutor pelo ato de imposição.

Exemplo: Marinete, pelo amor de Deus, para de cantar essa música! (ap)
Essa música me deixa louca, Marinete. (ju)

2.1.1.2.3.3

Categorias de atos adjuntos

Percebemos que há diferentes categorias de classificação dos atos adjuntos. Utilizamos algumas dessas categorias desenvolvidas por Blum-Kulka *et. al* (1984) e por Oliveira (1992), as quais serviram de base para a nossa proposta de classificação. As categorias dos atos adjuntos desenvolvidas por Blum-Kulka *et. al* (1984) são:

(i) Testagem da disponibilidade (*checking on availability*) – o falante prefacia o ato principal verificando a precondição necessária para a realização do pedido.

Exemplo : Você está indo para a cidade? Então, é possível eu ir com você?

(ii) Obtenção de compromisso (*getting a precommitment*) – o falante prefacia o ato principal com uma tentativa de obtenção de compromisso.

Exemplo: Você me faria um favor? Você poderia talvez me emprestar suas anotações por alguns dias?

(iii) Justificativas (*grounders*) – O falante indica as razões/motivos do pedido.

Exemplo: Judith, eu perdi a aula ontem, eu podia tomar emprestadas as suas anotações?

(iv) Suavizador (*sweetner*) – O falante expressa apreciação exagerada das habilidades do ouvinte. Com isso, o falante diminuiu o teor de imposição do ato.

Exemplo: Você tem uma letra muito bonita, seria possível me emprestar suas anotações por uns dias?

(v) Atenuador (*disarmer*) – O falante indica que tem consciência da ofensa em potencial do ato, então tenta evitar uma possível recusa.

Exemplo: Desculpe-me, eu espero que você não pense que eu estou sendo atrevido, mas existe alguma chance de você me dar uma carona até a minha casa?

(vi) Minimizador de custo (*cost minimizer*) – o falante indica consideração pelo custo envolvido no atendimento do pedido.

Exemplo: Perdão, mas você poderia me dar uma carona, se você estiver indo pelo meu caminho, porque eu perdi o ônibus e não há outro por uma hora?

A seguir, apresentamos as categorias dos atos adjuntos desenvolvidas por Oliveira (1992). A autora distingue os atos que reforçam o teor de imposição e poder do locutor daqueles que dissimulam o poder do locutor. Os exemplos utilizados pela autora foram extraídos de cartas de pedidos de empresas brasileiras.

Alguns dos atos que explicitam o controle são:

(i) A ameaça - 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.

Exemplo: X deverá ser liquidado até 01-0-90, ..., após o que serão adotadas as providências cabíveis.

(ii) A desaprovação - o locutor pode ignorar a necessidade de aprovação do interlocutor reforçando pedidos que implicam falta de competência, por meio de atos adjuntos de desaprovação pelo mau desempenho ou pela omissão.

Exemplo: Assim, cumpre-nos informar a V. Sa. que a partir desta data estaremos reparando esse equívoco. A morosidade e o retardamento no trato e a solução desse assunto implicarão em pronto e gradual remanejamento do volume de cobrança mantido no citado Estabelecimento, reduzindo-a a nível que permita ao mesmo apresentar correto padrão de serviço negociado.

(iii) Justificativas – é um recurso persuasivo para que o outro aceite bem o pedido e/ou execute a ação.

Exemplo: Evitando maior retardamento na entrega do trabalho a nossa Diretoria (reitera pedido de informações).

De acordo com a autora, alguns dos atos que dissimulam a força da imposição e o poder do locutor são:

(i) Retomada da conversa – formaliza e legitima um pedido que já foi feito. Nesses casos os pedidos são, geralmente, precedidos por uma elocução que remete a uma conversa anterior do falante com o interlocutor ou outro participante a ele relacionado, sobre o pedido que será feito. O ato de retomada da conversa,

por um lado, reduz o impacto de imposição e, por outro, compromete o interlocutor à medida que lhe lembra o prévio acordo de realização do pedido.

Exemplo: Conforme combinado com o Engº. Representante desta Empresa, naquela ocasião, solicitamos que sejam enviados comentários e sugestões referentes ao relatório ao coordenador de Grupo, Engº.X...

(ii) Reparação à face positiva – essa manobra não diminui o poder de coerção envolvido, mas contrapõe a uma relação de poder outra de solidariedade, isto é, de aproximação do interlocutor.

Algumas estratégias utilizadas para expressar solidariedade são:

(a) Atos que expressam compartilhamento – De acordo com Brown e Levinson (1987), compartilhar metas, pontos de vista, opiniões, atitudes, conhecimento é uma condição para se pertencer a um mesmo grupo. Além disso, a preocupação em manifestar compartilhamento evidencia o interesse do locutor em se identificar com o interlocutor.

Exemplo: Entendemos que deve haver razões para a não inclusão dos dados de Documentação Técnica no referido relatório, das quais apreciáramos ter conhecimento.

Nesse caso, o locutor pressupõe razões que justificam o interlocutor pela ação mal praticada.

(b) Atos de expressão de cooperação – indicam que o falante conhece as vontades do interlocutor e as está levando em consideração.

Exemplo: Assim, ainda que reconhecendo ser inconcebível que o país dê tratamento que restrinja a competitividade da empresa nacional frente às concorrentes estrangeiras, torna-se imperiosa a análise imediata e profunda da questão por essa X, seguida de pronunciamento objetivo.

(c) Expressão de aprovação – esse tipo de ato adjunto procura ressaltar algum aspecto de aprovação da imagem do interlocutor, antes de fazer o pedido que implica a desaprovação dessa imagem.

Exemplo: Por justiça, destacamos o pronto acolhimento que sempre mereceram nossos pleitos, sendo inegável o alto interesse demonstrado por V.Sa. no trato e solução desse problemas localizados... vimos-nos compelidos de retornar à presença de V.Sa., solicitando o urgente e definitivo equacionamento do problema.

(iii) Abertura de opção – Especialmente em casos de favores, o locutor procura minimizar o ato de imposição através de expressões que sinalizam opções de realização ou não da ação pretendida.

Exemplo: Caso possível, gostaríamos também de conhecer o preço normalmente cobrado pelo serviço, a forma de pagamento e o tempo habitualmente necessário para a sua realização.

(iv) Justificativas – relaciona-se à persuassão. 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.

Exemplo: Informamos que a urgência na definição desta equipe se deve ao fato de que as inscrições efetuadas até X, poderão ser efetivadas a um menor custo.

2.1.2

Conceitos da Sociolingüística Interacional

A abordagem Sociolingüística Interacional é interdisciplinar, pois adota considerações da lingüística, da sociologia, da antropologia, da filosofia e da psicologia social, sendo assim, trata de aspectos relacionados à linguagem, à sociedade e à cultura. De acordo com Pereira (2002), a Sociolingüística Interacional é uma abordagem que auxilia a analisar o fenômeno lingüístico como forma de compreender o que acontece nas interações sociais entre interlocutores de papéis sociais diferentes. Além disso, através dessa abordagem, podemos verificar que tipos de relacionamentos são estabelecidos através da fala e como esses relacionamentos são negociados na interação. Lembramos que os estudos em Sociolingüística Interacional analisam a língua em interações reais e, para a nossa pesquisa, utilizamos dados de um programa de tv que embora não sejam reais, se aproximam de situações reais da sociedade brasileira. Apresentamos, a seguir, alguns conceitos importantes para a análise dos nossos dados.

Brown & Levinson (1987) afirmam que, por muitas vezes, temos as nossas faces ameaçadas durante as interações comunicativas; dessa forma, buscamos estratégias de polidez para atenuar as ameaças. O conceito de *face* é derivado de Goffman (1967) e consiste na « imagem pública delineada em termos de atributos socialmente aprovados ».

De acordo com Brown & Levinson (1987), os atos diretivos, por serem atos que exigem uma ação futura do ouvinte, fazem algum tipo de imposição ao

mesmo para realizá-la. Esses atos, potencialmente, ameaçam a face negativa do ouvinte (autonomia), pois vão de encontro ao seu desejo de liberdade e de não sofrer imposição. Sendo assim, há uma tendência à utilização de diversos procedimentos suavizadores da imposição desses atos, para que as faces dos participantes sejam preservadas. O papel das faces, então, exerce uma grande influência nas construções dos enunciados diretivos.

Goffman aponta que a preservação da face é uma condição da interação, tendo em vista que o Eu é um objeto sagrado e não pode ser profanado. De acordo com o autor, toda pessoa vive em um mundo de encontros sociais que a põe em contato, face a face, ou mediado, com outros participantes. Em cada contato, a pessoa tende a pôr em ação uma linha de conduta, ou seja, um padrão de atos verbais e não verbais através dos quais ela expressa sua visão da situação e sua avaliação dos participantes, especialmente de si mesma. Intencionalmente ou não, a pessoa acabará descobrindo que seguiu uma linha de conduta na interação.

Segundo o autor, a face é projetada pela linha de conduta, ou seja, pelo comportamento da pessoa durante a interação. Para que a face seja mantida, tendemos a controlar a nossa linha de conduta para que seja equivalente à imagem que reivindicamos, evitando assim, o risco de sermos desacreditados. Dizemos que uma pessoa tem, está em, ou mantém uma face quando a linha que ela segue apresenta uma imagem de si mesma internamente consistente, apoiada por julgamentos e evidências transmitidas pelos outros participantes e confirmada por evidências transmitidas através de agências impessoais na situação. Desse modo, a face não é algo que se aloja dentro ou na superfície do corpo de uma pessoa, mas sim algo que se localiza no fluxo de eventos que se desenrolam no encontro e se manifesta apenas quando esses eventos são lidos e interpretados, em função das avaliações que neles se expressam.

Goffman diz que, embora a face social de uma pessoa possa ser o que ela possui de mais pessoal, o centro de segurança e prazer, na verdade, trata-se apenas de um empréstimo que lhe foi feito pela sociedade. A face pode ser retirada de uma pessoa, caso ela não se comporte de modo a merecê-la. O referido autor (1980, p.81) afirma: « Atributos aprovados e sua relação com a face fazem de cada homem o seu próprio carcereiro: trata-se de uma coerção social fundamental mesmo que todo homem goste de sua cela ».

Dentre as práticas que se relacionam à face, estão as práticas defensivas, que procuram salvar a própria face, e as práticas protetoras, que procuram salvar a face do outro. Geralmente as duas perspectivas tendem a coexistir. Em uma interação é esperado que o participante tenha auto-respeito, assim como é esperado que ele sustente um padrão de consideração para salvar os sentimentos e a face do outro. Desse modo, a preservação da face de cada um depende, normalmente, da manutenção da face do outro – uma vez que as pessoas defendem as suas faces, quando ameaçadas, ameaçando a face dos outros. Estudar o modo como as pessoas salvam faces é estudar as regras de trânsito da interação social. Espera-se que os membros de todo círculo social tenham conhecimento da elaboração da face e alguma experiência no seu uso. Em nossa sociedade, esse tipo de capacidade é chamado de tato, *savoir-faire*, diplomacia ou habilidade social. Quase todos os atos que envolvem outras pessoas são modificados por consideração acerca da face. Para utilizar o repertório de práticas de salvar a face, é necessário, primeiramente, tornar-se consciente das interpretações que os outros possam ter superposto a seus atos e das interpretações que superpomos aos atos dos outros; ou seja, deve-se exercer a perceptividade. Ainda assim, a pessoa deve ter orgulho e consideração (Goffman, 1980).

Brown & Levinson (1987) interessam-se pelos efeitos que os atos de fala podem ter nas faces dos participantes. Para eles, os atos que produzimos durante a interação, de certa forma, ameaçam as faces dos participantes. Sendo assim, as faces são alvo de ameaças permanentes e objeto de desejo de preservação. Para Goffman, conseguimos resolver essa contradição através da realização de um trabalho de face, ou seja, tudo o que uma pessoa empenha para que as suas ações não façam ninguém perder a face, nem mesmo ela própria.

Para Brown e Levinson, a face é constituída de dois aspectos relacionados: a face positiva e a face negativa. A face positiva refere-se ao desejo do ser humano de ser apreciado e aprovado, pelo menos num determinado grupo de pessoas, no grupo de referência. A face negativa refere-se ao desejo do ser humano de não sofrer imposições, de ter sua individualidade respeitada, de ter autonomia e liberdade. Segundo os autores, a polidez exige que se suavize a expressão de qualquer *ato de ameaça à face*, em proporções variáveis e relacionadas com três fatores sociológicos: (i) o poder relativo (P) do falante e do ouvinte (poder assimétrico), (ii) a distância social (D) entre o falante e o ouvinte e

(iii) o grau de imposição envolvido no ato de ameaça à face / Teor de risco (R) definido culturalmente. Quanto mais forte é a ameaça, mais convém suavizar o enunciado ameaçador. O peso ou risco de um ato de ameaça à face (AAF) é função da distância social entre o falante e o ouvinte, mais o poder do ouvinte sobre o falante, mais o grau de ameaça definido culturalmente para uma AAF numa determinada situação. Os autores propõem a seguinte fórmula para medir o grau de ameaça: $W = D(F,O) + P(F,O) + R_x$.

Ainda com relação ao peso de um ato de ameaça à face, Kerbrat-Orecchioni (2005) diz que deve-se levar em conta o quadro comunicativo e o « contrato » (sistema de direitos e deveres) que esse quadro instaura entre os interlocutores. Por exemplo, em uma sala de aula, um professor dirá ao aluno: « Traga-me seu caderno », mas « Me faça um favor, vá buscar um cafezinho para mim » (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p.120). Sendo assim, utilizamos o conceito de enquadre na nossa análise, para nos auxiliar no entendimento da estrutura organizacional e da participação dos falantes durante a interação. Segundo Goffman (1974), o enquadre consiste de princípios de organização: “definições da situação são construídas de acordo com princípios de organização que governam eventos – no mínimo sociais – e o nosso envolvimento com eles...” (p.10-13). Para o autor, a noção de enquadre relaciona-se à percepção de qual atividade está sendo encenada em um dado momento da interação, de qual sentido os falantes dão ao que dizem. Assim, em sua opinião, antes de se entender qualquer elocução, deve-se perceber o que ela quer dizer, isto é, qual o jogo que está sendo jogado. Percebemos o tipo de jogo, a partir da maneira como os participantes se comportam na interação.

Em relação ao fator *distância*, Brown e Levinson dizem que quanto maior for a distância entre os interlocutores, mais suavizadores são convenientes. Quanto ao fator *poder*, em uma relação hierárquica, o princípio de deferência exige que os atos potencialmente ameaçadores se façam acompanhar de uma « embalagem ritual », a qual é muito mais importante quando emana do inferior do que quando vem do superior.

Os autores dizem que, se o risco é baixo, o falante procurará realizar o ato diretamente e de forma transparente « *on record* ». Se o risco é alto, o falante deve utilizar uma estratégia mais alta, ou seja, sua intenção deve ser percebida

pelo ouvinte através de uma inferência mais complexa. Nesse caso, o falante deve realizar um AAF em OFF « *off record* ».

Brown e Levinson mencionam que ao realizar um ato direto, o falante tem as seguintes vantagens: (i) ele ganha pressão pública em favor de si mesmo ou contra o ouvinte; (ii) ele pode ganhar crédito de honestidade, ao indicar que confia no ouvinte; (iii) evita o perigo de ser visto como manipulador; (iv) evita o risco de ser mal-entendido. Por outro lado, ao realizar um ato indireto, o falante tem as seguintes vantagens: (i) pode ganhar crédito por ter tido tato, por não ser coercivo; (ii) corre menos risco de esse ato entrar na rede de fofocas que os outros mantêm sobre ele; (iii) evita responsabilidade sobre a interpretação em potencial da exigência da face; (iv) ele pode dar ao ouvinte a oportunidade de ser visto se importando com o falante.

De acordo com os autores, em um contexto de mútua vulnerabilidade de face, como na realização dos atos verbais de pedir, qualquer indivíduo tentará evitar esses atos de ameaça à face, ou utilizará estratégias para minimizar a ameaça desses atos. O falante levará em consideração o peso relativo de três desejos, no mínimo: (a) o desejo de comunicar o conteúdo do ato de ameaça a face, (b) o desejo de ser eficiente ou urgente e (c) o desejo de manter a face do ouvinte a qualquer preço. A não ser que (b) seja maior do que (c), o falante terá vontade de minimizar a ameaça do seu ato.

A variedade de formas diretas e indiretas para fazer um pedido ou dar uma ordem, que parece estar disponível em todas as línguas, é provavelmente motivada por fatores sociológicos devido à necessidade de minimizar a imposição dos atos diretivos. Uma das formas de o falante minimizar a imposição desses atos é através da escolha de uma estratégia indireta em vez de uma direta.

Apresentamos, a seguir, a proposta de classificação dos atos de fala, desenvolvida por Brown e Levinson (1987), de acordo com o nível de diretividade: (i) o nível direto; (ii) o nível indireto convencional; e (iii) o nível indireto não-convencional.

(i) O nível direto – Segundo os autores, um ato realizado de modo seco, sem reparo, é aquele realizado de forma direta, sem ambigüidade e de maneira concisa. Normalmente, um ato de ameaça à face realiza-se dessa forma somente se o falante não temer uma retribuição do ouvinte. Acontece em algumas circunstâncias, como por exemplo: (i) quando os falantes concordam que o

trabalho de face deve ser colocado de lado em interesse da urgência e eficiência; (ii) quando o perigo à face do ouvinte é muito pequeno, como em pedidos que são feitos em favor do interesse do ouvinte; (iii) quando o falante é muito superior ao ouvinte em termos de poder. Neste tipo de pedido, a intenção comunicativa do ato fica clara para os participantes e o falante é responsável pela interpretação do ato.

Segundo Brown e Levinson (1987), um ato realizado de forma direta pode ser feito sem ação de reparo ou com ação de reparo. Um ato direto sem ação de reparo (*without redressive action, baldly*) é aquele feito de forma direta, clara, concisa e sem ambigüidade (exemplo: Faça X!). Os autores relacionam esse tipo de ato com as “Máximas da Cooperação” desenvolvidas por Grice (1967,1975) - seja informativo na medida certa, seja sincero/ verdadeiro, fale somente o que for relevante e seja claro.

Os referidos autores chamam de ato direto com ação de reparo (*with redressive action*) um ato que “dá face” ao ouvinte, ou seja, quando o falante tenta contrapor-se à ameaça potencial da face do ouvinte através de modificações que indicam que o ato de ameaça à face não é desejável ou pretendido. Nesse tipo de elocução o falante reconhece os desejos de face do ouvinte (exemplo: Você poderia fazer X?). Estas ações de reparo à face podem ter uma ou duas formas (polidez positiva e/ou polidez negativa), dependendo do aspecto da face (positiva ou negativa) enfatizado.

(ii) O nível indireto convencional – de acordo com Brown e Levinson (1987), nesse tipo de estratégia de polidez negativa, o falante indica o seu desejo de ter realizado o ato, indiretamente, mostrando sua preocupação em honrar o desejo da face negativa do ouvinte, ou seja, o seu desejo de não sofrer imposição. O falante utiliza frases que, por convenção, já não são consideradas ambíguas. A afirmação ou questionamento de uma das condições de felicidade de Searle (1969) necessárias à execução de um ato, como convencionalizado em uma determinada língua, é suficiente para o reconhecimento da força ilocucionária do ato pretendido (exemplo: Você pode me passar o sal?).

De acordo com Kerbrat-Orecchioni (2005), há diferentes tipos de formulações indiretas convencionais. Alguns enunciados, por exemplo, funcionam indiretamente apenas em caso de resposta positiva, ou negativa, a seu conteúdo literal, vejamos os exemplos a seguir: “Você tem um cigarro?” (se tiver, me dê

um); “Você tem horas?” (se tiver, me diga que horas são); “Você é francesa?” (se não for, de onde você é?).

A autora acrescenta que a convencionalização também pode atingir em bloco uma seqüência específica em seu léxico e sintaxe, como nos exemplos a seguir: “Não sou surdo” (= fale mais baixo); “Seu pai é vidraceiro?” (= sai da frente, assim não posso ver). Essas expressões idiomáticas apresentam o grau extremo da convencionalização.

A autora diz que é necessário admitir o gradualismo desse fenômeno e a existência de atos indiretos semiconvencionais ou quase-convencionais. Por exemplo, um “Está muito bom”, à mesa, será quase sistematicamente interpretado indiretamente como um “Vou aceitar mais um pouco”, se for pronunciado com uma entonação exclamativa diante do anfitrião. Sobre a relação semântica existente entre os dois enunciados “Está muito bom” e “Eu aceitaria mais um pouco”, podemos verificar que o primeiro enunciado explicita a condição de sinceridade do segundo (“sou sincero ao dizer que aceitaria um pouco mais, pois acho que está muito bom”). De fato, esta é a hipótese de Searle:

realizar um ato indireto consiste geralmente em afirmar ou questionar uma das condições de sucesso às quais está submetido o ato em questão, isto é, em efetuar um deslocamento do próprio ato a uma ou outra das suas condições de sucesso (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p.55).

(iii) O nível indireto não convencional – nesse tipo de ato a intenção do falante não é indicada diretamente. Não existe um comprometimento do falante com a interpretação do ato. Assim sendo, a interpretação do ato vai depender de uma inferência mais complexa do ouvinte, e sobretudo do contexto. Brown e Levinson (1987) comentam que o falante pode utilizar diferentes estratégias indiretas, como por exemplo, metáforas, insinuações, ironias, pistas associativas etc (por exemplo: “Que calor!” pode ser igual a “Liga o ar condicionado!”). É importante ressaltar que estes tipos de estratégias violam as máximas conversacionais (de relevância, de quantidade, de qualidade e de modo) propostas por Grice (1975).

Segundo Oliveira (1995), sempre que o pedido puder trazer risco ao equilíbrio da relação, o locutor vai utilizar diferentes recursos para dissimular o teor de desaprovação e de imposição implicado. A indiretividade é uma dessas

estratégias de dissimulação. Citando Brown e Levinson, a autora diz que podemos ser indiretos violando a máxima de modo proposta por Grice. Ser vago, ambíguo e não ser claro são algumas estratégias que utilizamos para evitar um ato de ameaça à face. Os atos de fala indiretos são aqueles em que o falante comunica mais do que ele realmente diz. Ele confia na informação compartilhada entre os participantes, na inferência do ouvinte ou na relação sequencial entre elocução e ato, como é o caso dos pré-pedidos.

Os atos indiretos funcionam através de elementos contextuais e de pressupostos compartilhados pelos falantes enquanto participantes do mesmo jogo de linguagem e, com isso, familiarizados com as crenças, hábitos e práticas um do outro. Assim, uma análise dos atos indiretos deve considerar tanto o caráter dialógico da troca lingüística quanto os elementos contextuais compartilhados entre os falantes (Marcondes, 2005, p.28).

A decodificação dos atos de linguagem indiretos implica um mecanismo muito complexo e a identificação dos valores indiretos está sempre sujeita a mal-entendidos (Charaudeau e Maingueneau, 2004, p.75). De acordo com os autores, os mal-entendidos que ocorrem na identificação dos valores indiretos são geralmente involuntários, mas às vezes podem ser voluntários. Esses mal-entendidos podem ser decorrentes de (i) uma super-interpretação – quando o ouvinte vê um valor indireto onde o falante pretendeu falar diretamente; (ii) uma subinterpretação – quando o ouvinte não percebe, ou finge não perceber o valor derivado; (iii) uma interpretação errada – quando o ouvinte comete um equívoco sobre o valor, como no seguinte exemplo « Você está de carro ? ». Esta pergunta tem o valor de pedido para o falante, mas pode ser interpretada como um oferecimento pelo ouvinte.

No português do Brasil, os atos de fala são preferencialmente indiretivos e o estrangeiro desprovido de intuição lingüística que lhe permita perceber o tipo de ato social embutido em um enunciado indireto pode reagir de forma socialmente inadequada (Meyer, 1996). As formulações de ordens e pedidos explícitos são indesejáveis, sendo consideradas grosseiras no português do Brasil. Os pedidos indiretos são formas preferidas no português do Rio de Janeiro. A autora chama a atenção para o fato de utilizarmos entonação de pergunta em formulações de pedidos como estratégia de polidez, substituindo expressões cristalizadas como, por exemplo, *por favor* (Meyer, 1999).

Os atos de linguagem indiretos, como atenuadores dos « atos ameaçadores das faces » das partes em presença, desempenham, igualmente, um papel decisivo no funcionamento da polidez e na gestão da relação interpessoal (Charaudeau e Maingueneau, 2004, p.76).

Como veremos em nossa análise dos dados, as estratégias que atenuam ou reforçam a imposição do ato diretivo podem ocorrer tanto no ato principal quanto nas seqüências que antecedem ou sucedem o ato principal.

2.1.2.1

Polidez

Antigamente a reflexão sobre a polidez relacionava-se a tratados de caráter normativo como, por exemplo, manuais e outras obras de literatura de etiqueta. Essa abordagem deu lugar, recentemente, a uma multiplicidade de estudos tanto teóricos quanto descritivos que verificam qual o papel que a polidez desempenha nas interações cotidianas, e descrevem os procedimentos utilizados para preservar a harmonia das relações interpessoais. Esses procedimentos são extremamente numerosos e diversos. Além disso, não se trata de simples fórmulas, mas de uma parte importante do material produzido na interação (Charaudeau e Maingueneau, 2004).

Portanto, a polidez não é só uma prática social. Ela também é uma questão de interesse de estudiosos do comportamento lingüístico e social. Oliveira (1995) afirma que são complexos os procedimentos envolvidos na interpretação de uma elocução por um dado ouvinte. A autora diz que talvez a grande questão dos estudos da polidez seja explicar como e por que avaliamos um comportamento como polido ou impolido.

Há dois conceitos de polidez que apresentamos resumidamente a seguir : o conceito de polidez como senso-comum e o conceito técnico. O conceito de polidez, nas ideologias de senso comum, está geralmente associado ao conceito de boas maneiras, educação e civilidade. Nesse caso, refere-se aos comportamentos considerados apropriados, ou seja, que correspondem às normas sociais compartilhadas (Oliveira, 1995). A autora aponta que, assim como é impossível não comunicar, é impossível não ter o nosso comportamento exposto a algum tipo

de julgamento, feito por nós mesmos e/ou pelos outros. Tais julgamentos são orientados pelos valores e convenções sociais do grupo a que se pertence. Os comportamentos polidos são em grande parte aprendidos durante o processo de socialização e estão associados ao respeito e à consideração. A autora ressalta que a polidez é vista como um meio simbólico, baseado em valores sociais, derivados da noção não só de ordem social, mas de identidade social. Dessa forma, ela é um instrumento de discriminação social, um meio de distinguir e, conseqüentemente, condenar os que não têm conhecimento sobre os direitos e obrigações que regem as relações sociais.

O conceito técnico de polidez foi introduzido para tratar de modo científico essa prática social do comportamento. Dentre as principais proposições teóricas que contribuem para a constituição da Polidez, estão os modelos de Lakoff (1973), de Brown e Levinson (1978) e de Leech (1983). Para a nossa pesquisa, focaremos principalmente na obra de Brown e Levinson (1978), uma vez que os autores desenvolveram o quadro teórico mais elaborado e também o mais criticado. Para eles, através do fenômeno da Polidez, podemos compreender melhor a vida social humana.

Antes de apresentarmos as teorias da Polidez, examinamos o Princípio da Cooperação, defendido por Grice (1975), cujos princípios conversacionais influenciaram os autores que estudaram o fenômeno da polidez. Segundo Grice (1975), todo ser racional que participa de uma troca comunicativa, age de acordo com um princípio muito geral, denominado de Princípio da Cooperação: 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. Sustentado por este princípio, Grice distingue quatro máximas que estabeleceriam as regras da conversação: (i) quantidade: seja informativo como requerido; (ii) qualidade: não diga o que você acredita ser falso e não diga senão aquilo para que você possa fornecer evidência adequada; (iii) relação: seja relevante; e (iv) modo: seja claro. A violação de qualquer máxima produz uma implicatura, ou seja, uma inferência sobre a intenção do falante. Grice ressalta que, mesmo quando as máximas são violadas, elas estão regulando a conduta lingüística, porque, devido à pressuposta cooperação mútua dos participantes, tais máximas estarão sempre sendo de alguma forma observadas.

O Modelo de Polidez de Lakoff (1973) propõe duas regras de competência pragmática: seja claro e seja polido. Quando o falante opta por não ser claro, ele viola uma das máximas conversacionais de Grice e passa uma informação ambígua. Um dos motivos que leva o falante a violar as máximas de Grice é a polidez. De acordo com Lakoff, a polidez é menos importante em gêneros discursivos informativos (quando o foco é a informação), e mais importante nos gêneros interativos (quando o foco é a relação interpessoal). A autora propõe três regras de polidez, a saber: R1. não imponha; R2. dê opções; e R3. faça o outro sentir-se bem, seja amigável. A regra 1 relaciona-se à distância esperada entre os participantes em relações formais. A regra 2 refere-se ao respeito pelo território do outro, e finalmente a regra 3 é a regra da camaradagem, que pode ser sincera ou não. Essa regra pressupõe igualdade entre os participantes.

Outro aspecto importante a considerar no modelo de Lakoff é a relação das regras de polidez a fatores como poder, distância social e cultura. Em relação ao poder, a regra 1 é a mais utilizada em sociedades estratificadas, nas quais as relações são assimétricas. A regra 3 é utilizada como estratégia de polidez quando o falante tem mais poder, no entanto, tem um efeito oposto, ou seja, impolido, quando utilizada por quem detém menos poder. Em relação à distância social, as regras 1 e 2 são usadas principalmente em situações formais. A autora também aponta que as regras de polidez podem variar de acordo com a cultura.

Leech (1983) apresenta um princípio da polidez: « minimize a expressão de crenças impolidas e maximize a expressão de crenças polidas » propondo seis máximas dentro do princípio da polidez: 1. Máxima do Tato – minimize os custos e maximize os benefícios; 2. Máxima da Generosidade – minimize o seu próprio benefício e maximize o benefício do outro; 3. Máxima da Aprovação – minimize o descontentamento e maximize o contentamento do ouvinte; 4. Máxima da Modéstia – minimize o contentamento do eu e maximize o descontentamento do eu; 5. Máxima da Concordância – minimize o desacordo e maximize a concordância entre o eu e o outro; 6. Máxima da Solidariedade – minimize a falta de compartilhamento e maximize o compartilhamento.

Leech estabelece uma ligação entre força ilocucionária e meta social. O autor distingue quatro tipos de funções ilocucionárias : (i) os atos que competem com a meta social, como por exemplo, os diretivos que fazem imposição (exemplo: pedidos); (ii) os atos que coincidem com a meta social – os atos

expressivos e comissivos (exemplo: agradecimentos); (iii) os atos que são indiferentes à meta social (exemplo: uma afirmação); e (iv) os atos que conflitam com a meta social (exemplo: ameaça).

Dentre os principais modelos de polidez, Brown e Levinson (1987) desenvolveram o quadro teórico mais elaborado, por isso, há a necessidade de descrevê-lo com mais detalhes. O modelo de polidez dos autores tem como objetivo apresentar uma ferramenta para descrever a qualidade dos relacionamentos sociais. Os autores consideram que os padrões de construção da mensagem, ou simplesmente o uso da língua, são as partes fundamentais da expressão dos relacionamentos sociais. Segundos os autores, o *ethos* da língua, ou seja, a qualidade afetiva típica da interação dos membros de uma determinada sociedade, está na forma de expressão. Portanto, o conceito de *ethos* é importante na investigação sobre os aspectos culturais que influenciam a maneira dos falantes interagirem. Geertz (1989, p.93) diz que « o *ethos* de um povo é o tom, o caráter e a qualidade de sua vida, seu estilo moral e estético, e sua disposição é a atitude subjacente a ele mesmo e ao seu mundo que a vida reflete ». Assim sendo, podemos relacionar o *ethos* de uma cultura com os comportamentos considerados polidos ou impolidos nessa sociedade.

Brown e Levinson sugerem a polidez como um meio de conciliar o desejo de preservação das faces com o fato de que a maioria dos atos de linguagem são potencialmente ameaçadores às faces dos participantes. Desse modo, a essência do trabalho dos autores consiste em fazer um inventário das diversas estratégias de polidez utilizadas para atenuar os atos ameaçadores da face. Segundo os autores, o falante deve decidir se deve ou não realizar um ato de ameaça à face e, assim, terá as seguintes escolhas disponíveis: (i) realizar o ato com o máximo de eficiência, sendo claro na expressão das intenções; (ii) realizar o ato diretamente, mas com o apoio de estratégias de polidez positiva/negativa; (iii) realizar o ato indiretamente; e (iv) não realizar o ato. Assim sendo, para a realização de alguns atos ameaçadores da face, o falante utiliza estratégias de polidez positiva/negativa.

As estratégias de polidez positiva são dirigidas à face positiva do ouvinte, ou seja, ao seu desejo de ser aprovado e apreciado pelo menos no grupo de referência. Deste modo, o falante valoriza o outro, mostrando que o outro é alguém importante. Como exemplos de algumas estratégias de polidez positiva, podem ser citadas: (i) manifeste atenção para os interesses, desejos, necessidades

e pertences que o ouvinte gostaria que fossem percebidos e aprovados; (ii) exagere na aprovação e simpatia pelo interlocutor; (iii) manifeste interesse pelo interlocutor; (iv) mostre que você e o ouvinte são membros do mesmo grupo, usando marcadores de identidade, como formas de tratamento, gírias, dialeto do grupo, diminutivos; (v) procure acordo; (vi) evite discordância, atenuie opiniões contrárias ao do ouvinte; (vii) pressuponha, aumente a base comum através de bate-papos; (viii) faça brincadeiras para deixar o ouvinte à vontade; (ix) indique que você considera os desejos do ouvinte; (x) ofereça, prometa, (xi) seja otimista em relação à cooperação do outro; (xii) inclua o falante e o ouvinte na mesma atividade; (xiii) assuma reciprocidade; e (xiv) dê presentes para o ouvinte (solidariedade, compreensão, cooperação).

As estratégias de polidez negativa são dirigidas à face negativa do ouvinte, ou seja, à preservação de território do outro. Desse modo, empregam-se expressões que evitam imposições ao interlocutor, como pode ser observado nas sugestões a seguir: (i) seja convencionalmente indireto; (ii) seja evasivo, não se comprometa; (iii) seja pessimista em relação à vontade do ouvinte em lhe atender; (iv) minimize a imposição do ato; (v) mostre deferência; (vi) peça desculpas; (vii) impessoalize o locutor e o interlocutor do ato de ameaça; (viii) faça o ato de ameaça à face como uma norma social; (ix) nominalize; e (x) vá direto ao ponto e assuma o débito ou não coloque o ouvinte em débito.

Em relação ao efeito de polidez ou de impolidez dos atos diretivos, que é o nosso objeto de estudo, Kerbrat-Orecchioni (2005) afirma que esse efeito não está apenas relacionado ao modo de formular o próprio ato, mas depende também de tudo que o cerca e principalmente dos elementos que podem suavizar ou endurecer o ato. Além da prosódia e do “tom” há, por exemplo, morfemas como *por favor* ou seus equivalentes, minimizadores, adutores, desarmadores, ou um acúmulo desses diferentes procedimentos. Segundo a autora, é preciso levar em conta a totalidade do material de que é feito o enunciado para avaliar seu grau de polidez. Por outro lado, para qualificar uma solicitação como impolida, é preciso também que ela seja percebida como uma imposição (uma invasão territorial).

Segundo a referida autora, o grau de polidez de uma solicitação nem sempre aumenta em função da presença de suavizadores, pois em determinadas culturas e circunstâncias, uma formulação direta pode ser considerada mais polida do que uma formulação indireta. A autora acrescenta, ainda, que o

desconhecimento de variações culturais pode afetar o funcionamento das regras de interação e, especificamente em relação aos atos de linguagem, pode ter efeitos desastrosos.

Assim como a aquisição da língua materna inclui a aquisição das regras pragmáticas, estas regras devem ser ensinadas àqueles que aprendem uma língua estrangeira, pois fazem incontestavelmente parte da “competência” dos sujeitos falantes. Mais precisamente:

1. Ensinar uma língua é ensinar também o funcionamento dos atos de linguagem, ou seja, um conjunto de regras de correlações entre estruturas formais e valores ilocutórios.
 2. Ensinar os atos de linguagem é ensinar também a utilização, ou seja, um conjunto de regras de correlações entre empregos e condições de emprego.
- (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p.200)

2.1.2.2

Impolidez

Culpeper (1996) chama a atenção para o fato de que, nos últimos vinte anos, as teorias da polidez se concentraram nas estratégias para manter e promover a harmonia social. Entretanto, há poucos estudos sobre as estratégias comunicativas que causam desarmonia social. O autor faz um estudo sobre a impolidez, ou seja, sobre o uso de estratégias que causam desarmonia social. Essas estratégias são orientadas para atacar a face do interlocutor. Culpeper propõe a construção de um modelo de impolidez em paralelo, mas oposto, ao Modelo de Polidez desenvolvido por Brown e Levinson (1987).

Culpeper comenta que, para Brown e Levinson (1987), em geral, as pessoas cooperam para manutenção das faces dos participantes durante a interação. Entretanto, há circunstâncias em que a vulnerabilidade da face é desigual e a motivação para os participantes serem cooperativos é reduzida. Por exemplo, o participante que detém maior poder tem mais liberdade para ser impolido, porque: (a) ele pode reduzir a habilidade de o participante que detém menos poder revidar com impolidez (por exemplo, através da negação do direito de falar); (b) ele também pode ameaçar uma retaliação mais severa se o participante com menos poder for impolido. Desse modo, a impolidez tem mais chance de ocorrer em situações em que há desequilíbrio de poder.

Ainda de acordo com Culpeper (1996), são complexos os fatores que influenciam a ocorrência de impolidez nas relações entre participantes com igual poder. O autor argumenta que se a falta de polidez está relacionada à intimidade, então a impolidez verdadeira, aquela oposta à zombaria, ocorre com mais frequência em relacionamentos extremamente íntimos. Há evidências que confirmam essa hipótese. O autor comenta que Birchler *et al.* (1975) descobriram que, mesmo em casamentos felizes, marido e esposa são mais hostis um com o outro do que com estranhos. Em relacionamentos familiares há mais oportunidade para o comportamento impolido, já que há o conhecimento de aspectos da face que são particularmente sensíveis a ataques. Além disso, existe maior possibilidade para fomentar contra-ataques. Entretanto, parece absurdo afirmar que quanto mais íntimo alguém fica de outra pessoa, mais impolidez ele utilizará.

Culpeper diz que parte do problema está no conceito de *intimidade*. Por ser um conceito vago, *intimidade* possui variáveis independentes, e não se resume à noção de familiaridade. De acordo com Brown e Gilman (1989), o termo *intimidade* significa que as pessoas que são íntimas possuem muito em comum. Neste sentido, os amigos que são íntimos tendem a compartilhar os mesmos desejos da face. Nesse caso, o comportamento impolido fica reduzido, uma vez que, em circunstâncias normais, pressupõe-se que os participantes desejam evitar danos às faces. Segundo Culpeper, o termo *intimidade*, às vezes, pode significar afeto. Parece extremamente convincente que a impolidez esteja correlacionada ao afeto negativo. Os estudos de Slugoski e Turnbull (1988) evidenciam que as pessoas esperam menos consideração à face quando têm antipatia pelo relacionamento. Por outro lado, quanto mais as pessoas se gostam, mais preocupação elas terão em preservar as faces dos participantes. Dessa forma, os insultos terão mais chance de serem interpretados como zombaria (impolidez sem intenção de causar ofensa) quando são direcionados às pessoas de quem o falante gosta.

O autor aponta que uma das características particulares do comportamento impolido, em relacionamentos entre iguais, é a sua tendência de aumentar. Por definição, nas relações entre iguais não há um mecanismo padrão pelo qual um participante se torne superior. Um insulto pode facilmente conduzir a um contra-insulto e assim por diante. Os estudos de Harris *et al.* (1986) sobre agressão verbal revelam que é um pressuposto comum o fato de a melhor maneira de salvar a face

quando recebemos um ataque verbal ser um contra-ataque. Na verdade, os sujeitos afirmam que a única maneira de terminar uma agressão verbal entre amigos homens tenha sido através de uma interferência externa. Não é surpresa que, às vezes, a agressão verbal se intensifique até culminar em violência física.

O autor diz, ainda, que as circunstâncias mencionadas não esgotam as situações em que a impolidez possa ocorrer. Apresentamos, a seguir, as estratégias de impolidez desenvolvidas por Culpeper (1996). É interessante observar que, para cada estratégia de polidez, há uma estratégia oposta de impolidez. Elas são opostas em termos de orientação para a face. Ao invés de realçar e sustentar a face, as estratégias de impolidez são meios de atacar a face.

Segundo Brown e Levinson (1987), as estratégias de polidez para realizar um AAF são: (i) diretamente - realizar o ato com o máximo de eficiência, sendo claro na expressão das intenções; (ii) polidez positiva – realizar o ato através de estratégias de reparação que atendam às necessidades da face positiva; (iii) polidez negativa - realizar o ato através de estratégias de reparação que atendam às necessidades da face negativa; (iv) indiretamente – realizar o ato indiretamente, através da violação às máximas do Princípio de Cooperação, que sinalizarão para o ouvinte uma intenção pretendida, mas não explicitada claramente; (v) não realizar o ato de ameaça à face.

De acordo com Culpeper (1996), as estratégias de impolidez são: (i) impolidez direta – o AAF é realizado diretamente, sem ambigüidade em circunstâncias nas quais a face não é irrelevante ou minimizada; (ii) impolidez positiva – utilização de estratégias para atingir/destruir os desejos da face positiva do ouvinte; (iii) impolidez negativa - utilização de estratégias para atingir/ destruir os desejos da face negativa do ouvinte; (iv) Sarcasmo ou zombaria – o AAF é realizado com o uso de estratégias que são claramente insinceras; (v) negação da polidez – ausência de trabalho de polidez onde a polidez é esperada.

O referido autor chama a atenção para o fato de que a fórmula desenvolvida por Brown e Levinson (1987) para avaliar o peso do AAF também serve para avaliar as estratégias de impolidez. Quanto maior for o peso do AAF, maior poder e distância do outro, maior será o dano causado pelo ato de impolidez. Apresentaremos, a seguir, as estratégias de impolidez positiva e negativa sugeridas por Culpeper. O autor ressalta que a lista abaixo não é

exaustiva e que as estratégias dependem de um contexto apropriado para serem consideradas impolidas.

Como exemplos de algumas estratégias de impolidez positiva tem-se: (i) ignore o outro – desconsidere a presença do outro; exclua o outro da atividade; (ii) dissocie-se do outro – negue associação ou base comum com o outro; evite sentar junto; (iii) use marcadores de identidade inapropriados – utilize título ou sobrenome em relações de proximidade, utilize apelido em relações distantes; (iv) empregue linguagem obscura – adote jargão ou códigos que são conhecidos para os outros integrantes do grupo, mas que são desconhecidos para quem você quer atingir; (v) busque desacordo – selecione um tópico sensível/polêmico; (vi) faça o outro se sentir desconfortável – não evite o silêncio, brinque ou use bate-papo; (vii) diga palavras tabus - xingue ou use linguagem abusiva ou profana; (viii) chame o outro por nomes depreciativos.

Como exemplos de algumas estratégias de impolidez negativa temos: (i) amedronte – informe que uma ação em detrimento do outro irá ocorrer; (ii) ridicularize – enfatize o seu poder relativo; desdenhe; (iii) não trate o outro com seriedade – diminua o outro (exemplo: use diminutivo); (iv) invada o espaço do outro – literalmente (exemplo: posicione-se mais perto do que a relação com o outro permite) ou metaforicamente (exemplo: pergunte ou fale sobre informações que são muito íntimas para a relação que vocês têm); (v) associe o outro com algum aspecto negativo – personalize, use os pronomes “eu” e “você”; (vi) coloque o outro em débito, diretamente.

No presente trabalho, a identificação e a análise das estratégias de impolidez auxiliam a identificação dos fatores que condicionam as escolhas das construções das ordens e dos procedimentos que agravam o teor de imposição desse ato de ameaça à face.

2.1.3

Conceitos do Interculturalismo

A educação intercultural tende a ser uma exigência das sociedades atuais. Num mundo globalizado, devido à crescente mobilidade humana, torna-se inevitável o contato com pessoas provenientes de culturas diferentes. A educação intercultural tem como objetivo fornecer ferramentas que auxiliem o entendimento

entre pessoas com identidades culturais diferentes. Os interculturalistas apontam para a necessidade de compreendermos os padrões de comportamento, as crenças e os valores do grupo com o qual estamos em contato para que a interação entre as pessoas seja harmoniosa e ocorra de maneira satisfatória.

Adotamos nesse trabalho alguns conceitos desenvolvidos pelo modelo interculturalista, principalmente os conceitos cunhados por Bennet (1998) e por Hall (1990), por nos auxiliarem no entendimento de algumas questões que estão nos valores da cultura brasileira e que aparecem na interação face-a-face.

2.1.3.1

Cultura Objetiva e Cultura Subjetiva

Milton Bennett (1993) classificou cultura em duas categorias: Cultura Objetiva e Cultura Subjetiva. A Cultura Objetiva engloba as artes, a literatura, a língua, o teatro, a música, a dança (...), ou seja, as manifestações produzidas pela sociedade. Essas manifestações são concretas e podemos ver. A Cultura Objetiva inclui, ainda, os sistemas social, econômico, político e lingüístico de uma sociedade. Já a Cultura Subjetiva engloba o uso da língua, os padrões de crenças, de comportamentos e os valores aprendidos e compartilhados por um grupo de pessoas que interagem. A compreensão da Cultura Subjetiva pode conduzir à competência intercultural. Entretanto, a aprendizagem das estruturas lingüísticas e das regras morfossintáticas não é suficiente para se chegar a essa compreensão.

2.1.3.2

Estilo de Comunicação Linear e Estilo de Comunicação Contextual

Bennett (1998) afirma que a maneira como pensamos vai aparecer em nosso comportamento comunicativo. Uma vez que as formas de pensar são influenciadas pela cultura, nas situações de cruzamento de culturas, as diferenças nos estilos de comunicação tornam-se evidentes. Para o autor, uma das diferenças na maneira de se comunicar que mais chama a atenção refere-se ao modo de discutir um determinado assunto, seja na língua falada ou na escrita. Segundo o autor, há dois estilos de comunicação: linear e contextual. No estilo de comunicação linear, o assunto é conduzido do ponto *a*, ao ponto *b* e então, ao

ponto c. O falante estabelece ligações de um ponto para o outro e finalmente conclui o assunto. Já no estilo de comunicação contextual, o falante não conduz a discussão de um ponto para o outro. Nesse caso, a comunicação é conduzida de modo circular e, ainda, com muita riqueza de detalhes. Esse estilo de comunicação é característico dos povos latinos, árabes e asiáticos.

O autor comenta que, além de conscientizar o aluno a respeito desses dois estilos de comunicação, é necessário que o mesmo desenvolva competência em ambos os estilos. Os alunos provenientes de culturas com estilo de comunicação linear tendem a interpretar o estilo de comunicação contextual como vago, evasivo e não-lógico. Desse modo, é necessário apontar os pontos fortes e fracos de cada estilo. Os pontos fortes da comunicação linear são eficiência e rapidez, enquanto o seu ponto fraco está no desenvolvimento de relacionamentos. Em oposição à comunicação linear, a comunicação contextual tem como ponto forte a facilidade para formação de equipe. A criatividade também é um ponto forte desse estilo, enquanto a demora é seu ponto fraco.

2.1.3.3

Comunicação de Alto Contexto e Comunicação de Baixo Contexto

Os conceitos de Cultura de Alto Contexto e de Cultura de Baixo Contexto cunhados por Hall (1998) também são muito importantes para a interpretação dos nossos dados. O autor define comunicação ou mensagem de alto contexto como aquela em que a maior parte da informação está predominantemente no contexto físico ou internalizada pela pessoa, enquanto pouca informação está no código e é explicitada na mensagem que está sendo veiculada. Nesse tipo de comunicação, há muita informação além do enunciado lingüístico. Já na comunicação/mensagem de baixo contexto, a maior parte da informação está predominantemente explícita no código.

2.1.4

Conceitos da Antropologia Social

Adotamos em nosso estudo alguns conceitos desenvolvidos pela Antropologia Social, pois nos auxiliam a identificar e interpretar as interferências culturais que aparecem nas estruturas lingüísticas utilizadas pelos falantes. Os conceitos de casa e rua, indivíduo e pessoa, cordialidade e a expressão *Sabe com quem está falando?*, os quais utilizamos nesta pesquisa, são baseados, principalmente, nos estudos do antropólogo Roberto Da Matta.

2.1.4.1

A casa e a rua

Iniciamos a análise do comportamento do brasileiro utilizando a oposição categórica entre a *casa* e a *rua*. A *casa* e a *rua* são categorias desenvolvidas por Roberto DaMatta, mas é importante lembrar que essas categorias não foram criadas por ele, uma vez que já foram utilizadas por outros pesquisadores como Gilberto Freyre e Sérgio Buarque de Holanda entre outros.

Segundo DaMatta (1987), a *casa* e a *rua* correspondem à divisão entre os dois espaços fundamentais da vida social brasileira. A *casa* é o espaço das relações pessoais. É um espaço marcado por uma forte moral, onde há harmonia e afetividade entre as pessoas. Em *casa* somos “alguém”, somos únicos e insubstituíveis. Na *casa* brasileira, o amor filial deve se estender para os compadres e amigos, para quem as portas da casa estão sempre abertas. Outra peculiaridade da *casa* brasileira é a possibilidade de ter agregados. Pessoas que vivem na casa, embora não façam parte da família. Na *casa* tentamos estabelecer a nossa mais profunda identidade social.

O autor afirma que o espaço da *rua* é o mundo exterior, marcado pelas relações sociais. É o espaço onde trabalhamos, onde existe luta e competição entre as pessoas. Corresponde à “dura realidade da vida”. No mundo da *rua* somos anônimos, ninguém conhece ninguém. Não há consideração, nem respeito, nem amizade entre as pessoas. É um lugar tenso e perigoso, onde nunca estamos

absolutamente à vontade. Na *rua* ninguém nos respeita como “gente” ou “pessoa”. Somos pessoas desconhecidas e apenas compomos a “massa” e o “povo”.

Na *rua* temos apenas grupos desarticulados de indivíduos – a “massa” humana que povoa as nossas cidades e que remete sempre à exploração e a uma concepção de cidadania e de trabalho que é nitidamente negativa (DaMatta, 1984, p.29).

Segundo o referido autor, na vida social brasileira, os espaços sociais da *casa* e da *rua* são complementares. A vida social brasileira é permeada de tensões e compensações. A *rua* compensa a *casa* e a *casa* equilibra a *rua*. A transição entre a *casa* e a *rua* é sempre feita através de um ritual. “Preparar-se para sair de casa” é uma expressão corriqueira e ritualizada, marca a passagem de um lugar seguro, onde existe uma hierarquia, para um lugar mais individualizado, onde somos anônimos. Então, nos ajeitamos e nos arrumamos, de forma que a roupa e a aparência sejam um sinal contra o anonimato e sirvam para estabelecer hierarquias e criar espaços onde as pessoas identifiquem com quem estão falando. A etiqueta social do corpo auxilia a mostrar que o indivíduo é “gente de berço”, que tem “onde cair morto”.

DaMatta (1987, p.93) diz que a sociedade brasileira é dotada de múltiplas esferas de ação e significação social. O autor ressalta que é fundamental a capacidade de se relacionar e de criar uma posição intermediária na relação, que pode ser traduzida numa linguagem de conciliação, negociação e gradação. Esse fato explica a popularidade do malandro e do político populista que estão sempre manipulando com habilidade os dois lados.

Neste trabalho, identificamos e analisamos algumas estratégias discursivas utilizadas pelos falantes que evidenciam a tentativa de transformar os relacionamentos da *rua* em relacionamentos familiares – da *casa*, com o objetivo de obter alguma vantagem na vida social.

2.1.4.2

Indivíduo e Pessoa

Segundo DaMatta (1997), as noções de indivíduo e pessoa são básicas para compreender o universo social e, então, perceber como atuar nele. A noção de

indivíduo como unidade isolada e autocontida foi desenvolvida no Ocidente, enquanto nas sociedades hierarquizadas e tradicionais, como a brasileira, a noção de pessoa é dominante.

O autor afirma que embora toda sociedade humana seja constituída de indivíduos empiricamente (ou naturalmente) dados, nem toda sociedade tomou esse fato como ponto central da sua elaboração ideológica. Dessa forma, existem sistemas que privilegiam o indivíduo e outros que evidenciam a pessoa. Como indivíduos, exigimos direitos iguais e a aplicação das leis impessoais para todos, uma vez que deveríamos ter os mesmos direitos perante a lei. Como pessoas, desejamos separação e diferenciação social. Desejamos usufruir certos privilégios estabelecidos por nossa posição social.

Segundo o autor, no Brasil, utilizamos ambas as categorias. Podemos expressar a realidade brasileira através de um código duplo. Temos um sistema que é emoldurado por leis universais e que é apresentado como igual para todos, mas que ao mesmo tempo possui um sistema de relações sociais em que a pessoa exige um tratamento diferenciado e privilegiado perante a lei.

Não há brasileiro que não conheça o valor das relações sociais e que não as tenha utilizado como instrumentos de solução de problemas ao longo de sua vida” (DaMatta, 1987, p.94).

No universo individualizante estão as leis que foram instituídas para estabelecer igualdade para todos. Elas têm a função de ordenar o mundo massificado dos indivíduos, aos quais as leis devem ser aplicadas. No universo de pessoas encontramos os “medalhões”, as “pessoas-instituições”, a “superpessoa”, que estão acima da lei. Para essas pessoas, os favores não podem ser negados e as leis devem ser modificadas.

De acordo com o autor, no Brasil existem zonas de conflito e de passagem do sistema do indivíduo para o da pessoa. Passamos de pessoa a indivíduos quando ingressamos no mundo da rua, quando começamos a trabalhar, por exemplo. Entretanto, no Brasil, nem todas as pessoas iniciam a sua vida profissional como indivíduos. A passagem de pessoa a indivíduo e depois a pessoa pode ser exemplificada através de um emprego que se torna familiar, no qual se mantêm aspectos de amizade e simpatia.

2.1.4.3

Sabe com quem está falando?

De acordo com DaMatta (1997), a *rua*, sendo um ambiente impessoal, seria um ambiente que tenta desfazer os privilégios. Entretanto, ao se ver sem o apoio do seu grupo moral e ao se sentir esmagado pelas normas impessoais, o indivíduo deseja mostrar que “é alguém” e então ele utiliza a expressão “*Você sabe com quem está falando?*” O autor ressalta que, se escondermos do estrangeiro as estratégias de navegação social existentes na sociedade brasileira, como o “*Sabe com quem está falando?*”, seria porque esses rituais revelam conflitos e o brasileiro tende a evitá-los. O conflito aberto, que expõe opiniões, é uma característica do igualitarismo individualista, o contrário então do tipo de sociedade hierarquizante existente no Brasil.

Segundo o autor, o rito “*sabe com quem está falando*” implica sempre a separação radical e autoritária de duas posições sociais reais ou teoricamente diferenciadas. Essa maneira de dirigir-se ao outro, embora seja popular entre os brasileiros, não aparece nos roteiros que definem os traços essenciais do nosso caráter como povo e nação, pois não é motivo de orgulho para ninguém e revela um modo indesejável de ser brasileiro.

Segundo o autor, o “*sabe com quem está falando*” reforça a institucionalização do relacionamento na sociedade brasileira. Todos os brasileiros conhecem a força que as relações sociais têm no Brasil; então, os relacionamentos são utilizados como estratégia de poder. Entender e navegar no universo dessas relações requer “jogo de cintura” e “malandragem”. DaMatta diz que o nome de família, o título de doutor, a cor da pele, o bairro onde moramos, o nome do padrinho, as relações pessoais, o ser amigo do Político ou Chefe, tudo isso nos classifica socialmente.

DaMatta chama a atenção para o fato de o *Sabe com quem está falando?* poder ser utilizado por um “inferior” ou subalterno contra outra pessoa qualquer. Nesse caso, ocorre uma *identificação social vertical*, ou seja, o subordinado toma a projeção social do seu chefe, patrão ou empregador, como uma capa de sua própria posição. Por meio da projeção social do chefe, marido etc, a pessoa age como se fosse o próprio superior e assim utiliza laços de subordinação para

inferiorizar um outro indivíduo que, normalmente, ou seja, pelos critérios econômicos gerais, seria igual a ele.

De acordo com o autor, o apadrinhamento, a patronagem e as relações pessoais existentes na sociedade brasileira entram em conflito e contradizem as leis constitucionais. Essa contradição provoca apenas discursos na rua e anedotas em família. DaMatta ressalta que deveríamos ficar mais atentos a esses tipos de comportamentos que são muito evidentes na sociedade brasileira, pois, só assim, poderemos penetrar na dialética da nossa tradição e tentar compreender a razão da nossa tolerância a esses fatos.

DaMatta diz que o “Sabe com quem está falando?” é a negação do “jeitinho”, da “cordialidade” e da “malandragem”, características utilizadas para definir o brasileiro, como fizeram Holanda (1973) e Antonio Candido (1970).

Neste trabalho, identificamos algumas estratégias utilizadas pelos falantes que evidenciam um tipo de *identificação social vertical*, quando um subordinado tenta utilizar o poder social do seu patrão para obter vantagem na vida social.

2.1.4.4

Cordialidade

A cordialidade é utilizada por muitos pesquisadores, do âmbito da lingüística e da antropologia, como um traço peculiar do caráter brasileiro. Entretanto, há um debate caloroso sobre essa questão, pois existem antropólogos que afirmam que a cordialidade, a afetuosidade etc, fazem parte do mito fundacional do Brasil. Apresentaremos, a seguir, alguns pontos de vista divergentes em relação à cordialidade do brasileiro.

Holanda (1995) diz que a contribuição brasileira para a civilização será a cordialidade. Segundo o autor, a hospitalidade e a generosidade representam traços do caráter brasileiro. Entretanto, essas virtudes não significam “boas maneiras” ou civilidade, pois são expressões de um fundo emocional extremamente rico e transbordante.

Segundo o autor, o povo brasileiro tem aversão aos ritualismos. Desse modo, a forma de o brasileiro conviver socialmente é o contrário da polidez. O temperamento brasileiro pode até admitir fórmulas de reverência e bom grado, mas somente se não suprimir a possibilidade de convívio mais familiar. O autor

afirma que a manifestação normal de respeito em outras culturas, no Brasil, em geral, relaciona-se com o desejo de estabelecer intimidade. Holanda aponta que o horror às distâncias parece constituir o traço mais específico do espírito brasileiro. “No Brasil, é precisamente o rigorismo do rito que se afrouxa e se humaniza” (Ibidem, p. 149).

Holanda acrescenta que a vida íntima do brasileiro nem é muito coesa e nem muito disciplinada, para envolver e dominar toda a sua personalidade. O brasileiro é livre, então, para abandonar todo o repertório de idéias, gestos e formas que encontre em seu caminho, assimilando-os muitas vezes sem muita dificuldade.

O autor chama a atenção para o fato de a cordialidade do brasileiro, no domínio da língua, refletir-se no acentuado emprego dos diminutivos. O sufixo – *inho* serve para nos familiarizar mais com as pessoas e com os objetos e, ao mesmo tempo, para enfatizá-los. A utilização de diminutivos faz com que as pessoas e os objetos fiquem mais acessíveis aos sentidos, além de servir para aproximá-los do coração. Holanda diz que certos abusos desse nosso apego aos diminutivos, abusos ridículos, muitas vezes são motivos de zombaria para os portugueses.

DaMatta (1997) concorda com a existência da cordialidade no modo de ser do brasileiro. Entretanto, para este autor, tal cordialidade está dialeticamente relacionada à lógica brutal das identidades sociais. Já a antropóloga Seyferth (2002), em seu estudo sobre a sociedade brasileira, contesta o “mito fundacional da brasilidade” - a miscibilidade e o que se acrescentou a esses conceitos: a cordialidade, a afetuosidade e outros termos que supõem ausência de conflitos. Segundo a autora, o mito continua afirmando uma igualdade e um entendimento que não existem na vida cotidiana do brasileiro.

Ortiz (1994, p.137) comenta que existe na história intelectual brasileira uma tradição que procurou definir a identidade nacional em termos de caráter brasileiro. Holanda buscou as raízes do brasileiro na “cordialidade”, Paulo Prado na “tristeza” e Cassiano Ricardo na “bondade”. O carnaval e a índole malandra do brasileiro também são aspectos com os quais outros escritores procuram encontrar a brasilidade. O autor comenta que a construção da identidade nacional necessita de mediadores que são os intelectuais. Desta forma, a cultura é sempre passível de

interpretação e os intelectuais têm nesse processo um papel relevante, pois são os autores desse jogo da construção simbólica.

2.1.5

O tratamento dado às noções de ordem e pedido nas gramáticas tradicionais de PLM e PL2-E

Ao analisarmos algumas gramáticas tradicionais de PLM e PL2-E, verificamos que as noções de ordem e pedido não são tratadas de maneira satisfatória. Há uma simplificação do assunto, resumindo-o, na maioria das vezes, a questão de uso do imperativo ou de outras formas verbais empregadas para exprimir os valores de ordem e pedido. Apresentamos, a seguir, como as noções de ordem e pedido são tratadas em PLM pelos seguintes autores: Bechara (2001), Cunha e Cintra (2001) e Travaglia (1999). Quanto ao tratamento dessas noções em PL2-E, analisamos as obras de Hutchinson & Lloyd (1996) e Perini (2002).

Bechara (2001) tece comentários sobre algumas questões relacionadas ao uso do modo imperativo. De acordo com o autor, o modo imperativo pode ser substituído pelo infinitivo nas ordens instantes. Usamos o imperativo do verbo *querer* seguido de infinitivo, para suavizar uma ordem. Já para exprimir um desejo feito com suavidade ou com um simples propósito, utilizamos o tempo verbal pretérito imperfeito. O autor comenta que podemos exprimir uma ordem ou recomendação utilizando o futuro do presente, em lugar do imperativo, principalmente nas prescrições e recomendações morais.

Cunha e Cintra (2001) afirmam que, embora a palavra *imperativo* esteja relacionada, pela sua origem, ao latim *imperare*, que significa *comandar*; na maioria das vezes, não é para ordem ou comando que utilizamos esse modo. Existem outros meios mais eficazes do que o modo imperativo para expressarmos a noção de ordem e comando. Segundo os autores, o modo imperativo pode exprimir diversos valores: ordem, conselho, convite, solicitação, súplica ou hipótese. Esses valores vão depender do significado do verbo, do sentido geral do contexto e da entonação que dermos à frase imperativa. Os autores chamam a atenção para o fato de que o tom da voz pode modificar a noção de comando, a qual pode enfraquecer-se até chegar ao tom de súplica.

Os autores apontam ainda para o fato de que a língua nos oferece outros meios para exprimir os diversos matizes apresentados pelo imperativo, como, por exemplo, o uso do presente do indicativo e do futuro do presente para atenuar a rudeza da forma imperativa, ou o uso do imperfeito do subjuntivo para transformar uma ordem em sugestão. Ademais, podemos subordinar o verbo denotador da ação que deve ser cumprida a outro verbo, para marcar a vontade do locutor. Além dos processos mencionados, a língua dispõe de outros recursos para reforçar ou atenuar a vontade expressa pelo imperativo. A eficácia desses recursos está sempre condicionada ao tom de voz. Segundo os referidos autores, por dever social e moral, geralmente evitamos ferir a suscetibilidade de nosso interlocutor com a rudeza de uma ordem. Para enfraquecer a noção de comando, também utilizamos algumas fórmulas de polidez, como, por exemplo, as expressões: *por favor, por gentileza, tenha a bondade* etc. Entretanto, ainda que sejam utilizadas essas fórmulas de polidez, qualquer frase torna-se rude e seca, ou mesmo insolente, com uma simples mudança de entonação.

Cunha e Cintra ainda tecem comentários sobre o uso do imperfeito de cortesia, ou seja, sobre a utilização do pretérito imperfeito no lugar do presente do indicativo, como forma de polidez para atenuar o ato de pedir. O uso do presente do indicativo do verbo *ter* + *preposição de* + *infinitivo* do verbo principal indica uma ação futura de caráter obrigatório. Os autores dizem, finalmente, que utilizamos o futuro do pretérito como forma polida de presente, em geral, como denotadora de desejo.

Na *Gramática do Português Falado*, vol. III, Travaglia (1999) apresenta um capítulo sobre o uso do futuro do pretérito. Segundo o autor, um dos empregos desse tempo verbal relaciona-se à expressão do desejo. Neste caso, podemos pressupor a presença de uma condição, como, por exemplo, *se eu puder lhe pedir isto, se for possível* ou *se eu lhe pedir isto*. Essa condição é implícita e deduzível, de modo que não precisa ser explicitada. Assim, o emprego do futuro do pretérito como forma polida de solicitação ou desejo é resultado de uma construção condicionada. Entretanto, essa condição não se explicita por ser pressuposta e inferível, segundo a visão do autor (p.677). Tem-se, então, uma vontade expressa de modo polido em oposição ao presente do indicativo, no qual o desejo é mais imposto.

Em relação ao tratamento dado às noções de ordem e pedido em PL2-E, observamos a presença das mesmas lacunas existentes nas gramáticas tradicionais de PLM.

Hutchinson & Lloyd (1996), na *Gramática Essencial do Português*, apresentam um capítulo intitulado « Funções da Linguagem », no qual encontra-se a função « Pedindo aos outros para fazerem algo ». As autoras afirmam que os pedidos são feitos, na maioria das vezes, com o verbo no modo imperativo ou no presente do subjuntivo.

Segundo as autoras citadas, podemos introduzir um pedido através de um conjunto de fórmulas, com o verbo no presente do subjuntivo, as quais apresentamos a seguir: desejo/desejamos que; peço/pedimos que; quero/queremos que; ordeno/ordenamos que; importa-se de? Todos esses pedidos podem vir precedidos ou seguidos das expressões *por favor*, *se faz favor* etc.

Perini (2002), em *Modern Portuguese, a Reference Grammar*, apresenta, resumidamente, algumas considerações sobre o uso do imperativo. De acordo com o autor, este uso é simples e semelhante ao da língua inglesa e, segundo sua avaliação, o modo imperativo é empregado para expressar ordens, pedidos ou conselhos.

Ainda segundo este autor, a forma do imperativo na língua escrita corresponde ao presente do subjuntivo, enquanto na língua oral há uma variação na terminação do verbo, que é condicionada pelo grau de formalidade da situação. Vejamos os exemplos dados por Perini: *canta, menino* ocorre em uma situação menos formal, enquanto *cante, menino* aparece numa situação mais formal. O autor acrescenta que, para expressar um pedido polido, utilizamos o condicional juntamente com verbos que indicam desejo.

Como pôde ser visto, tanto as gramáticas de PLM quanto as de PL2-E não tratam a complexidade e a diversidade das construções dos atos diretivos, em situações reais de uso. Podemos apontar algumas lacunas existentes nas obras analisadas, tais como: (i) não apresentam a complexidade das construções dos atos diretivos em situações reais de comunicação, (ii) não consideram os fatores contextuais e culturais que condicionam as escolhas feitas pelos falantes, (iii) não descrevem as estratégias discursivas que atenuam ou reforçam o teor de imposição implicado nos diretivos e (iv) não descrevem as partes constitutivas do macro ato

de pedir e de ordenar, ou seja, o pré-pedido, o ato principal, a justificativa e a motivação do pedido.

2.2

Aspectos Metodológicos

A metodologia adotada nesta pesquisa é de natureza qualitativa. Utilizamos os dados de um DVD, de um programa humorístico da Rede Globo de televisão, chamado de A Diarista. O *corpus* da pesquisa é composto de seis episódios do programa (180 minutos de gravação). Escolhemos trabalhar com as cenas desse programa, pois apresentam situações próximas do cotidiano do brasileiro.

Neste trabalho, nosso objetivo é a análise das estruturas lingüísticas utilizadas pelos falantes na realização dos atos diretivos. Os aspectos prosódicos e não-verbais não foram analisados.

Descrevemos, a seguir, a definição dos conceitos de pedido e ordem que utilizamos em nossa pesquisa, assim como a nossa proposta taxonômica de classificação dos tipos de atos diretivos encontrados em nosso *corpus*. É importante ressaltar que baseamos a nossa classificação nos dados encontrados no *corpus* da nossa pesquisa, o que não esgota a possibilidade de outros tipos de pedidos e ordens.

A partir do apresentado, 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.

Consideramos um ato diretivo como ordem somente quando os participantes estiverem em posição assimétrica e quem enuncia for alguém que detém maior poder do que o seu interlocutor ($A>B$). Nesse 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.

Apresentamos, a seguir, um resumo da classificação dos atos diretivos encontrados em nossos dados.

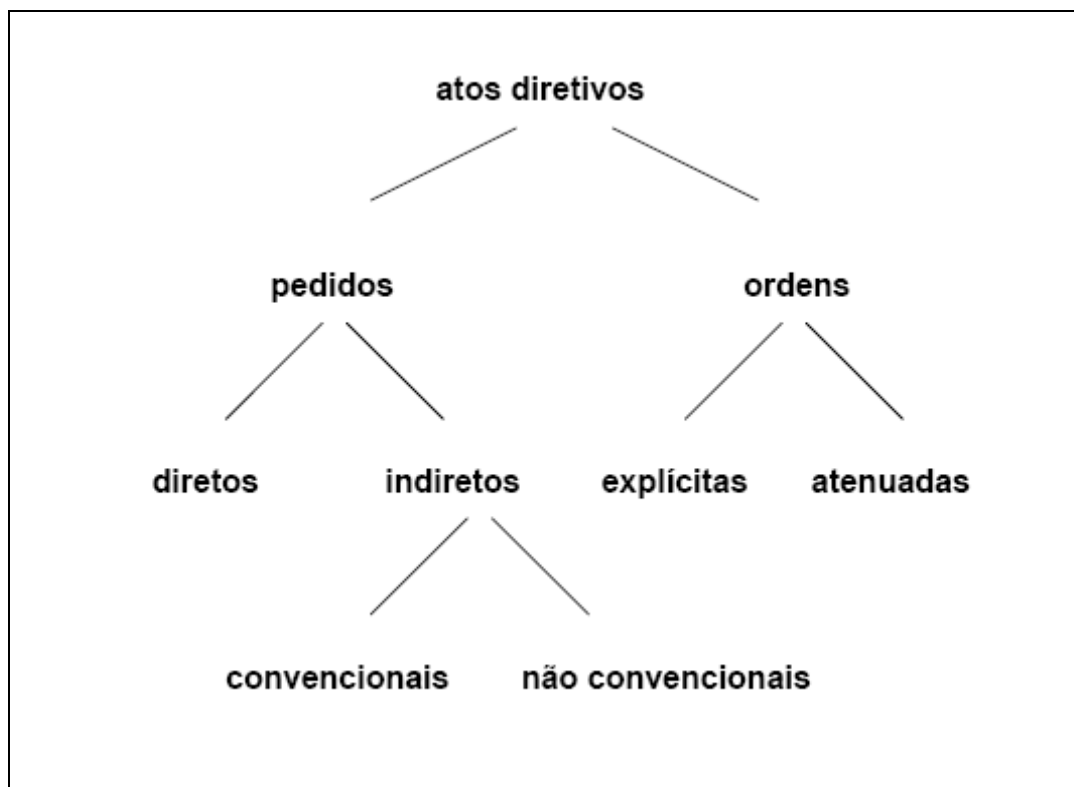


Figura 1

2.2.1

Classificação das formulações de pedidos

Há muitos meios de pedirmos algo a alguém. Dispomos de uma enorme variedade de formulações possíveis para uma determinada solicitação; formulações indiretas não convencionais, mas também formulações indiretas convencionais, que podem ser explicadas pelo caráter eminentemente ameaçador desse ato de linguagem. Ameaçador, sobretudo, para o território do interlocutor (Kerbrat-Orecchioni, 2005).

Dessa forma, apresentamos nossa proposta de classificação dos atos de pedir que foram encontrados no *corpus* analisado. Subdividimos os três níveis de diretividade propostos por Brown e Levinson (1978) em outros subníveis de diretividade, formando assim uma escala de indiretividade.

2.2.1.1

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.

O pedido direto subdivide-se em :

(i) pedido direto ap: constituído apenas pelo ato principal

Exemplo: Ô Di Caprio! Segura aí pra mim. (ap)

(ii) pedido direto pp + ap: constituído pelo pré-pedido + ato principal

Exemplo: Colega qual é a boa aí? (pp) (...) Então, me dá um chiclete. (ap)

(iii) pedido direto ap + mot: constituído pelo ato principal + motivo do pedido

Exemplo: Dá pra ser bem rápido (ap) porque eu peguei um trânsito insuportável?
(mot)

(iv) pedido direto pp + ap + ju: constituído pelo pré-pedido + ato principal justificativa.

Exemplo:

M: Gilibin, sabe aquela senhora simpática que tava do meu lado? (pp)

G: Sei.

M: Me faz um favor? (pp)

G - Faço claro.

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

2.2.1.2

O Pedido Indireto

Segundo Charaudeau e Maingueneau (2004) o ato de fala indireto realiza-se sob a cobertura de um outro ato. Por exemplo, em « Você pode fechar a porta ? », o valor de ordem se exprime através de um ato aparente de interrogação (valor « normal » da estrutura interrogativa). Trata-se, na realidade, de uma solicitação. O locutor pede ao interlocutor para realizar o ato mencionado, mais do que lhe pergunta sobre a sua capacidade de realizar o ato. Desse modo, os atos de linguagem indiretos se assemelham aos tropos – « figuras por meio das quais

atribui-se a uma palavra uma significação que não é precisamente aquela própria da palavra » (Dumarsais, 1968, p.69).

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

2.2.1.2.1

O Pedido Indireto Convencional

Chamamos de **pedido indireto convencional** quando o falante utiliza um tipo de estratégia de polidez negativa, ou seja, o falante 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.

A afirmação ou questionamento de uma das precondições contextuais necessárias à execução de um ato, como convencionalizado em uma determinada língua, é suficiente para o reconhecimento da força ilocucionária do ato pretendido. Lembramos que as condições contextuais necessárias à execução de um ato referem-se às condições de felicidade cunhadas por Searle (1969): (i) a condição preparatória – pré-requisitos do mundo real, (ii) o conteúdo proposicional – restrições de conteúdo da sentença, (iii) as condições de sinceridade – crenças, sentimentos, intenções exigidas como apropriadas e (iv) a condição essencial – o ponto do ato ilocucionário.

O Pedido indireto convencional subdivide-se em:

(i) pedido indireto convencional ap: constituído apenas pelo ato principal

Exemplo: Dona Edna, por gentileza, a senhora podia assinar esse recibo aqui de entrega, por favor. (ap)

(ii) pedido indireto convencional pp + ap + ju: constituído pelo pré-pedido + ato principal + justificativa

Exemplo: 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! (ju) Leme! Obrigado.

(iii) pedido indireto convencional ap + ju + mot: constituído pelo ato principal + justificativa + motivo do pedido

Exemplo:

M - Alô, eu podia falar com o Deputado Sinval, por favor? (ap) (...)

Â – Ai meu Santo Antônio.

M - Não colega, olha só, eu já fiz a campanha dele e tudo, distribui 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 advogado. (mot)

2.2.1.2.2

O Pedido indireto não convencional

Chamamos de **pedido indireto não convencional** quando a intenção do falante não é indicada diretamente. A interpretação do ato vai depender 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.

Em nossos dados, encontramos apenas o pedido indireto não convencional ap.

(i) pedido indireto não convencional ap: constituído apenas pelo ato principal

Exemplo: M: Opa, ô o calor! (ap)

F: Ah, relaxa Marinete, quer que eu ligo o ar pra você, eu ligo?

2.2.2

Classificação das formulações das ordens

Kerbrat-Orecchioni (2005) diz que a ordem funciona geralmente como um marcador de posição hierárquica. O locutor se coloca em posição superior em relação ao interlocutor ao realizar um ato potencialmente ameaçador para o ‘território’ ou “face” do interlocutor. A relação é dialética entre o contexto e o texto, ou seja, entre os dados institucionais que enquadram a interação e o que se passa durante a interação. O contexto institucional determina em grande medida quais são os atos permitidos ou proibidos a cada interagente.

De acordo com a autora, examinar um ato de linguagem particular, de um ponto de vista descritivo, é ver quais são os efeitos que se espera que a realização do próprio ato vá acarretar sobre a relação interpessoal; mas também ver como esse ato é recebido e se ele tem êxito ou não perlocutoriamente. Uma ordem ou

ameaça constituem em si tentativas de apoderar-se da posição superior, mas se essas tentativas fracassam, o locutor passa do alto do eixo vertical para uma posição mais inferior do que a ocupada antes da infeliz iniciativa.

Segundo a referida autora, o valor de um ato de linguagem provém de seu valor ilocutório intrínseco, mas também, de sua formulação, que pode ser mais ou menos brutal, ou ao contrário, suavizada por um outro procedimento de “figuração” (a prosódia tem um papel determinante nessa relação, assim como o acompanhamento gestual) que são descritos pelos especialistas contemporâneos da “polidez lingüística” (cf. Kerbrat-Orecchioni (2005)).

A seguir, apresentamos uma proposta de classificação das formulações de ordens, as quais subdividimos em ordem explícita e ordem atenuada.

2.2.2.1

A ordem explícita

Kerbrat-Orecchioni (2005, p.117) afirma que o caráter mais ou menos “brutal” ou, ao contrário, suavizado da formulação não deve ser confundido com o grau de diretividade da mesma formulação. De acordo com a autora, algumas formulações indiretas podem ser muito autoritárias, merecendo serem consideradas como ordens, como nos exemplos a seguir: (i) asserções iniciadas com Eu quero, por exemplo, Eu quero que você fique aqui; (ii) asserções contendo um modalizador deôntico (com valor de obrigação), por exemplo: Você tem que se calar/Você deve se calar; (iii) asserções no indicativo, futuro, por exemplo: Você fechará/vai fechar a porta ao sair, ou presente, por exemplo: Você cala a boca. Trata-se de fato de “tropos ilocutórios”. Nesse caso, de ordens disfarçadas de asserções, de enunciados *indiretos*, portanto, mas que, nem por isso, deixam de ser extremamente *diretivos*.

Segundo a autora, a formulação de uma solicitação, seja ela direta ou indireta, pode ser endurecida por diferentes procedimentos agravadores, morfemas com valor de insistência e impaciência, como podemos verificar nos exemplos a seguir: Sai daqui *imediatamente!* Arruma isso *agora!* Anda, vem! Mas vem logo! Você está vindo *ou não?*

De acordo com Oliveira (1992), na realização dos atos diretivos, há elocuções explícitas e diretas que definem quem tem o poder na relação. Essas

formas diretivas, que negam a autonomia do interlocutor na interação, ocorrem quando o locutor detém o poder devido à sua posição, perícia ou recurso e dessa forma não vê riscos em assumir uma alta posição de controle. Dentre as formas diretivas de negação da autonomia do interlocutor, estão a ameaça, as ordens e os pedidos reforçados.

A Ordem explícita subdivide-se em:

(i) Ordem explícita ap: constituída somente pelo ato principal

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)

(ii) Ordem explícita ap + ju: constituída pelo ato principal + justificativa.

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

(iii) Ordem explícita ap + mot: constituída pelo ato principal + motivação.

Exemplo: Professor: Eu não tô conseguindo visualizar a parede do estômago (mot). Você que tá aí do lado do monitor, eu quero mais contraste (ap).

(iv) Ordem explícita ap + ju + mot: constituída pelo ato principal + justificativa + motivação.

Â: (...) 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? Pra eu sair daqui depois de meia-noite? Porque eu sou muito caprichosa, entendeu...

Â – Hoje a senhora só vai lavar a louça. (ap)

(...)

A: (...) Minha filha qualquer coisa desde que você esteja aqui às duas horas em ponto. (ap)

2.2.2.2

A ordem atenuada

Oliveira (1995, p.80) afirma que embora as relações no ambiente de trabalho sejam assimétricas, nem sempre essa assimetria é marcada na escolha da forma diretiva. Em seu estudo sobre pedidos que emanam de quem tem maior poder na interação, predominam formas diretivas que dissimulam o controle e negociam o poder entre os participantes. A não explicitação do controle evidencia, ao menos formalmente, um desejo de não impor.

Observa-se também, na variedade e frequência das elocuções diretivas que reconhecem – formalmente – a autonomia do interlocutor, um modelo de controle que exige habilidades no campo interpessoal, como a flexibilidade, a capacidade de negociar o controle e administrar conflitos. Tais habilidades requerem uma competência lingüística que se manifesta no uso de estratégias de polidez que minimizam o teor de imposição e de desaprovação implicado num pedido. (Oliveira, 1995, p.85).

A Ordem atenuada subdivide-se em:

(i) Ordem atenuada ap: constituída apenas pelo ato principal

Exemplo: Marinete, meu amor, você vai lá na feirinha comprar umas frutinhas pra mim? (ap) Aqui tá a listinha, o dinheirinho. (...)

(ii) Ordem atenuada ap + mot: constituída pelo ato principal + motivação

Exemplo: Marinete, você me arruma um copinho d'água? (ap) Eu tô morrendo de sede. (mot)