

## 2 Aspectos teóricos e metodológicos

### 2.1 Fundamentos teóricos

Nosso trabalho terá como fundamentação teórica a Pragmática, com a Teoria dos Atos de Fala e a Sociolinguística Interacional, o Interculturalismo e a Antropologia Social.

Escolhemos empregar diferentes correntes teóricas, pois, como já afirmamos, seus conceitos concorrem interdisciplinarmente para análise dos aspectos linguísticos e culturais presentes nos pedidos de informação do Português do Brasil.

A Teoria dos Atos de Fala (J. R. Searle, 1985) é o ponto de partida do nosso trabalho. Por meio desta descreveremos a estrutura verbal (em oposição ao não-verbal) dos pedidos de informação, a partir dos atos de fala ilocucionários (J. R. Searle, 2002), das pré-sequências (S.C. Levinson, 2007) e dos aspectos de diretividade (Grice, 1982) e de indiretividade (Searle, 2002); os aspectos não-verbais relacionados ao gesto e ao toque (Davis, 1979 e Rector & Trinta, 1985), de grande relevância para os nossos estudos, também serão considerados nesta pesquisa.

Do referencial teórico advindo da Sociolinguística Interacional fazemos uso dos conceitos de Polidez (Brown & Levinson, 1987), do conceito de face (Goffman, 1959) e dos elementos mitigadores (Fraser: 1980), presentes na interação.

Para uma aplicabilidade ao ensino de PL2E, utilizamos, do Interculturalismo (Bennett, 1998), os conceitos de *high and low contest* – a partir de agora, alto e baixo contexto – (Hall & Hall, 1990), as noções de cultura e de identidade cultural (Cucho, 2002), e, da teoria da Antropologia Social, os aspectos culturais brasileiros no momento de pedir uma informação, baseados nos conceitos de “a casa e a rua” (DaMatta, 2004), de “cordialidade” (Holanda, 1995) e da construção de *self* interdependente (Markus & Kitayama, 1994).

## 2.1.1 Conceitos da Pragmática

A Pragmática foi tomada como a teoria linguística macro para este trabalho, pois ela se ocupa do estudo concernente às características da utilização da língua : “motivações psicológicas dos falantes, reações dos interlocutores, tipos socializados da fala, objeto da fala etc.” (Dubois et alii, 1973). Contudo, duas teorias em particular serão referenciadas para a fundamentação teórica desta pesquisa: a Teoria dos atos de fala e a Sociolinguística Interacional. Ambas nos apresentam conceitos bastante pertinentes ao estudo dos aspectos verbais e não-verbais dos pedidos de informação em língua oral do português do Brasil, em contexto universitário.

### 2.1.1.1 Os Atos de Fala

*falar uma língua é executar atos de fala de acordo com sistemas de regras constitutivas*  
(Searle, 1984: 53)

Esta seção tratará dos pedidos de informação – em contexto universitário no português do Brasil – segundo a Teoria dos Atos de Fala (Searle, 1984). Veremos que esses atos podem ser realizados seja de maneira clara, ou direta, (Grice,1982); seja de maneira indireta, segundo Brown & Levinson (1987) – ou diretiva, segundo Searle (1984).

#### i. Os atos de fala: pedidos de informação

Segundo o Dicionário de Linguística (Dubois et alii, 1973: 78), ato de fala “é o enunciado efetivamente realizado por um determinado falante numa dada situação” e é tido também como “ocorrência de fala”. Já o Dicionário Aurélio (em CD ROM) caracteriza os atos de fala como “enunciado analisado em termos das intenções do falante e dos efeitos provocados no ouvinte”.

Percebemos que estas duas concepções de atos de fala se completam e retomam o conceito primeiro de J.L.Austin (1990), seguido por Searle (2002) e outros, que compreendiam a linguagem como forma de ação, em que todo dizer é um fazer.

Austin (1990) distingue três tipos de atos de fala: a) os locucionários, b) os ilocucionários e c) os perlocucionários.

Os primeiros são referentes à atividade comunicativa, consistem na produção de uma expressão linguística com significado que seguem as regras da língua; são compostos de um ato fonético (o de emitir sons), de um ato fático (o de emitir sons de certos tipos, de acordo com regras – certas palavras em uma construção com uma certa entonação) e de um ato rético (o ato de usar as palavras com um sentido e uma referência mais ou menos definidos). A estes, são atribuídos uma determinada força, associada por convenção à forma da elocução, chamada ilocucionária: de pergunta, de asserção, de ordem, de promessa, etc., que indicam a nossa intenção. Por último, temos os atos perlocucionários, não linguísticos; que produzem efeitos sobre pensamentos, sentimentos e ações (importantes para as motivações).

É ao segundo tipo, o ilocucionário, que o tema da nossa pesquisa está associado: pedidos. Segundo Oliveira (1992), “a teoria dos atos de fala, por ter como unidade de análise a sentença, descreve o pedido enquanto um micro ato de intenção comunicativa que prediz uma ação futura do ouvinte”. Esta autora (1995:173) postula ainda que:

“a teoria dos atos de fala apresenta o pedido como uma tentativa de conseguir que o outro participante da interação realize uma ação futura. Sendo uma tentativa, nem sempre estamos certos de que seremos atendidos; e por implicar uma ação futura do outro participante, estamos, de algum modo, ao pedir, invadindo o território do outro, não o deixando livre para agir”

Segundo Pereira (1993:119), sequências de informação são compostas de dois movimentos principais: pedido de informação e o fornecimento ou não da informação solicitada.

“Pedidos de informação são considerados como aqueles em que a ação realizada consiste na especificação “dê-me informação sobre X” [...] (Labov e Fanshell, 1977:88-9).  
(...) A acredita que B possa ter a informação; B acredita que A não tem a informação; A não tem a informação e gostaria de obtê-la.”

Ao rever as considerações de Austin (1990) sobre os atos de fala, Searle (2002:18) confirma a ideia de que ao usarmos a linguagem estamos fazendo coisas com as palavras, mas discorda de sua taxonomia:

“(...) A taxonomia de Austin depara-se com (no mínimo) seis dificuldades inter-relacionadas; em ordem crescente de importância: há uma confusão persistente entre verbos e atos, nem todos os verbos são verbos ilocucionários, há sobreposição demais entre as categorias, muitos dos verbos catalogados nas categorias não satisfazem a definição dada para a categoria, e, o que é mais importante, não há princípio consistente de classificação.”

Por isso, ele reformula a taxonomia de atos ilocucionários, caracterizando cinco maneiras de usar a linguagem, as quais ele chama de “categorias gerais dos atos ilocucionários”:

“(…) há cinco categorias gerais de atos ilocucionários. Dizemos às pessoas como as coisas são (Assertivos), tentamos levá-las a fazer coisas (Diretivos), comprometemo-nos a fazer as coisas (Compromissivos) expressamos nossos sentimentos e atitudes (Expressivos) e provocamos mudanças no mundo através de nossas emissões linguísticas (Declarações).”

Voltando ao tema de nossa pesquisa e unindo todas essas teorias, pedir uma informação é, portanto, realizar um ato de fala ilocucionário, solicitando a outrem dados sobre um determinado tópico ou instruções sobre a melhor maneira de proceder em determinado assunto (no caso da nossa pesquisa, informações referentes ao contexto universitário). É solicitar ciência ou notícia; é querer interar-se de algo: daquilo que se tem dúvida ou se desconhece.

Segundo a taxonomia de Searle (2002), como vimos acima, ao pedirmos uma informação podemos realizar tipos de atos de fala diferentes. Vejamos:

- Diretivo:

Por meio de uma ordem: *Por favor, me diga o horário das aulas.*

Por meio de uma pergunta: *Você pode me dar os horários das aulas?*

- Expressivo:

Por meio de uma vontade ou de um desejo: *Eu gostaria de saber os horários das aulas.*

- Declarativo:

Por meio de uma confissão: *Eu não sei os horários das minhas aulas.*

Não poderíamos realizar um ato assertivo nem compromissivo, pois ao pedir uma informação não temos a intenção de dizer como algo é nem de nos comprometermos com o que quer que seja.

## ii. Diretividade e indiretividade

Sabemos que estes conceitos derivam de autores diferentes, contudo vemos a necessidade de utilizarmos, para este trabalho, os conceitos de

diretividade, de Searle (1984), consoante as teorias de Grice (1982), e de indiretividade, de Brown e Levinson (1987).

Ser direto e objetivo, para nós brasileiros, é uma tarefa difícil, sobretudo se interagimos em situações de pouca intimidade. Logo, o modelo escolhido socialmente parece ser o da indiretividade, onde não impomos nada ao outro e não invadimos seu espaço (cf. capítulo 2.1.1.2).

**a) A Diretividade** segundo Searle (2002) e Grice (1982)

Os atos de fala diretivos têm a função de levar o ouvinte a fazer algo (Searle, 1984). Eles subdividem-se em dois outros: diretos e indiretos.

Nos primeiros, trata-se da comunicação clara, no seu sentido mais explícito, em que encontramos, então, o 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” (Oliveira, 1992) –, no qual se preza pela clareza pragmática, a partir das máximas conversacionais de Grice (1982). Esta categoria divide-se em:

- a) Máximas da qualidade: a contribuição deve ser verdadeira; não se deve dizer o que se acredita ser falso; não se deve dizer algo de que não se têm evidências adequadas.
- b) Máximas da quantidade: a contribuição informativa deve ser suficiente (nem superior nem inferior aos propósitos efetivos das trocas de informações).
- c) Máxima da relação: deve-se ser relevante.
- d) Máximas da maneira: a clareza, a brevidade e a ordenação das informações são essenciais; devem-se evitar expressões obscuras e ambíguas;

Portanto, para este estudo, um pedido de informação diretivo direto deve respeitar estas máximas. Neste tipo de ato de fala, o falante é o único responsável pela interpretação da enunciação.

Para Searle (2002), um ato de fala diretivo indireto se dá ao passo que o falante pronuncia uma elocução, significando mais do que aquilo que ele expressa verbalmente. Em enunciados como “sabe onde é a biblioteca?”, não temos meramente uma pergunta, mas um pedido de informação sobre onde se localiza tal lugar. Segundo Pereira (2006), “em atos de fala indiretos, o falante comunica ao ouvinte mais do que ele de fato diz, ao contar com o conhecimento compartilhado da informação de natureza linguística e não linguística”. Assim, no exemplo acima, o enunciador além de perguntar ao receptor se ele conhece o caminho para a biblioteca, o primeiro também indica que não tem conhecimento de tal informação e que deseja sabê-la. Logo, em “sabe onde é a biblioteca?”, temos, além do significado mais superficial, o seguinte significado: “eu não sei onde é a biblioteca” e “diga-me onde ela fica”

Segundo Albuquerque (2003), os recursos utilizados nas estratégias indiretas relacionam-se “às violações das máximas conversacionais de Grice (1982). Ou seja, fazer insinuações, dar pistas associativas, minimizar, exagerar, ser irônico, usar metáforas, ser ambíguo e ser vago seriam exemplos de violação dessas máximas”.

A principal razão para o uso das diretivas indiretas é o desejo que o falante tem de ser polido, um desejo motivado externamente pelas regras da sociedade. Essa polidez é estudada por Brown e Levinson (1987). Dentro de sua teoria da polidez, eles diferem e propõem o conceito de indiretividade, como veremos na seção a seguir.

## **b) Indiretividade**

A indiretividade é uma forma de não negação, de não imposição; é a tentativa de não invadir o espaço do outro, não o obrigando a fazer algo. Diferenciam-se dois níveis de indiretividade:

a) **convencional:** tomado no âmbito das acepções de Brown & Levinson (1987), é aquela expressa no exemplo acima, em que, segundo Le Berre (2007), “o falante indica 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”.

De acordo com as asserções de Pereira (2006), “este tipo de convencionalidade traz menor custo ao interlocutor porque os recursos utilizados já se encontram codificados e previsíveis na língua”

b) **não convencional:** depende de inferência mais complexa do ouvinte, já que não há comprometimento do falante em relação ao ato. Na comunicação, a intenção do falante não é comunicada diretamente. Mas, normalmente, em pedidos de informação, este tipo de indiretividade não ocorre, pois violam as máximas conversacionais de Grice (1982): de relevância, de qualidade, de quantidade e de modo. Segundo Pereira (2006), emprega-se um ato de fala indiretivo não convencional quando o enunciador utiliza-se de recursos como ironia, metáfora, insinuações, pistas; são atos dependentes do contexto, onde a intenção não é exposta nem literalmente, nem diretamente.

Nossa língua permite o uso de qualquer das estratégias de comunicação descritas acima no que se refere a pedidos de informação, como veremos adiante.

### iii. Os pré-pedidos de informação

O termo pré-pedido de informação insere-se no que Levinson (2007:444) classifica como pré-pedido. Este, por sua vez, vincula-se ao termo “pré-sequência”. Os referidos conceitos “são construídos para prefigurar o tipo específico de ação que precedem potencialmente”.

Segundo Le Berre (2007:16), “pré-sequências são intepretadas como formas de reter o tempo e/ou introduzir razões para manifestar a preocupação do falante com a interação.”

Consideramos, assim, os pré-pedidos de informação como uma estrutura introdutória (a pré-sequência) do núcleo (da parte principal que compõe um pedido de informação); é o primeiro contato com o interlocutor e serve para: chamar a atenção, introduzir uma justificativa para o pedido de informação, mitigar o contato, ou até mesmo para criar um contexto (“clima”) favorável a próxima sequência – o pedido de informação.

Gostaríamos de deixar claro que os conceitos de pré-sequência e de pré-pedido, propostos por Levinson (2007), não serão utilizados em nossa análise;

mas foi a partir de suas ideias concernentes a esse tema, que propusemos o conceito de pré-pedido de informação.

### **2.1.1.2 Estratégias de polidez**

Segundo Ferreira, em seu dicionário, na terceira entrada para o vocábulo polidez, definimos este termo da seguinte forma:

“E. Ling. Indicação dessas qualidades no discurso, através da escolha do tom de voz, de formas de tratamento mais ou menos formais [você vs. o senhor/seu (1), e ainda o chamamento pelo prenome ou pelo sobrenome], ou de marcadores como por favor, por gentileza, etc.” (CD-ROM)

Mas, sabe-se que a polidez vai bastante além desta simples definição. Para nos aprofundarmos um pouco mais nesta questão, lançaremos mão das teorias sobre polidez de Brown e Levinson (1987) e, conseqüentemente, do conceito de faces, de Goffman (1959).

Brown e Levinson (1987), partindo do mesmo princípio racionalista que predominam nas teorias apresentadas a partir dos estudos de Grice (1982), postulam que a preservação da face é a motivação racional da polidez.

A noção de faces é implementada por Goffman (1959) em seus estudos sobre o contato social. Para ele, esse contato se dá ao passo que os indivíduos dirigem-se a palavra, mutuamente, face a face. Sendo assim, a interação constitui-se num processo de ajuste das necessidades dos interlocutores, onde os interagentes sentem-se obrigados a preservar tanto a sua própria face, quanto a face do outro e onde o desempenho dos papéis sociais tem a ver com o modo como cada indivíduo concebe a sua imagem e pretende mantê-la. Desta forma, a noção de faces, é “a auto imagem pública delineada em termos de atributos sociais aprovados” (Oliveira, 1992).

Voltando, então, às teorias de Brown e Levinson (1987), temos a polidez como estratégia de preservar as faces, tanto do falante quanto do interlocutor. Em seus estudos, estes autores têm como objetivo inventariar as diversas estratégias de polidez para que as faces dos participantes não sejam ameaçadas. Temos então o seguinte esquema:

<b>Estratégias de polidez</b>	
<b>polidez positiva</b>	1. Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos e necessidades do outro. 2. Exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro. 3. Intensifique o interesse pelo outro. 4. Use marcas de identidade de grupo. 5. Procure acordo. 6. Evite desacordo. 7. Pressuponha, declare pontos em comum. 8. Faça piadas. 9. Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os desejos do outro. 10. Ofereça, prometa. 11. Seja otimista. 12. Inclua o ouvinte na atividade. 13. Dê ou peça razões, explicações. 14. Simule ou explícite reciprocidade. 15. Dê presentes.
<b>polidez negativa</b>	1. Seja convencionalmente indireto. 2. Questione, seja evasivo. 3. Seja pessimista. 4. Minimize a imposição. 5. Mostre respeito. 6. Peça desculpas. 7. Impessoalize o falante e o ouvinte. Evite os pronomes "eu" e "você". 8. Declare o FTA como uma regra geral. 9. Nominaliza. 10. Vá diretamente como se estivesse assumindo o débito, ou como se não estivesse endividando o ouvinte.

Tabela 1. Estratégias de polidez propostas por Brown e Levinson (1987).<sup>1</sup>

As estratégias de polidez positivas são voltadas à face positiva do interlocutor, o conjunto das imagens valorizadas de si mesmos que os interlocutores constroem e tentam impor na interação; é a face na qual se depositam os desejos dos indivíduos de serem aceitos, aprovados. As estratégias de polidez negativas são voltadas à face negativa do interlocutor, isto é, é o território do “eu”, é o desejo de ter sua individualidade preservada; é a face na qual estão depositados os desejos de liberdade de ação que todos almejam.

O trabalho das faces é um processo de cooperação e de solidariedade em que cada um dos interlocutores deve preservar a face do outro. Para que tal processo se dê, a interação lança mão de certos mecanismos linguísticos discursivos e, sendo assim, cada cultura, cada povo, dispõe de diferentes tipos de instrumentos linguístico-discursivos cuja função principal é manter as faces. E como a polidez é a preservação dessas faces, cada povo tem sua maneira particular de ser polido.

<sup>1</sup> [www.filologia.org.br/ixsenefil/anais/07.htm](http://www.filologia.org.br/ixsenefil/anais/07.htm) - 55k (modificado)

Através da polidez criamos uma pré-condição para uma cooperação entre os interlocutores de um dado contexto interacional. Tendo em vista que a polidez tem uma estreita relação com a linguagem, pode ser observada em qualquer sociedade, a qual determina culturalmente os seus atos de ameaça à face ( FTAs: *face-threatening-acts*).

Segundo Brown & Levinson (1987), ao se engajarem em uma conversa, os interlocutores, automaticamente, deparam-se com um desequilíbrio entre as faces, e, por estarem conscientes desta vulnerabilidade cooperam mutuamente para a preservação das mesmas. Podemos dizer que são vários os tipos de FTAs: sugestões, críticas, pedidos etc.. No português do Brasil, os atos de fala de pedidos de informação podem causar sérias ameaças às faces dos interlocutores, dependendo da maneira como são realizados. Ou, por outro lado, o que não nos causa incômodo, poderá causar transtorno a um estrangeiro não habituado a certos hábitos de nossa cultura.

Portanto, para que o nosso aluno de PL2E possa alcançar seu objetivo conversacional, é fundamental que ele conheça as regras sociais que nos regem, é preciso que ele saiba distinguir quando a polidez deve ser (ou não) usada, ou se está sendo (ou não) usada. Não basta ter o conhecimento linguístico, é preciso, ainda, conhecer as normas sociais estabelecidas dentro de nossa comunidade.

### **i. Mitigação e o aumento da força ilocucionária**

De acordo com Fraser (1980), a mitigação é uma estratégia que visa atenuar o efeito negativo que uma sentença provoca no ouvinte. Para este trabalho, estratégias de mitigação são usadas para minimizar o incômodo que uma pessoa possa sentir, ao ser abordada, ou interrompida, por outrem que lhe pede uma informação.

A mitigação, segundo este mesmo autor, envolve técnicas de indiretividade, que pressupõem distanciamento e funcionam como um prefácio. Ela serve para reduzir o “harshness” ou a hostilidade.

O aumento da força ilocucionária dar-se-á para “suavizar ou reduzir a intensidade de um ato de fala cujos efeitos seriam indesejáveis ao ouvinte” (Pereira, 2006), ela contribui para a manutenção da relação entre o falante e o ouvinte. Ela aumenta a solidariedade da relação – o que em um pedido de

informação é extremamente necessário – uma vez que aquele que pede uma informação depende da boa vontade de quem é questionado.

Pereira (2006), diz ainda que o ato de fala pode conter elementos de mitigação que podem funcionar como modificadores internos ou externos. Esses elementos de atenuação, juntamente com a força ilocucionária que se manifesta pela diretividade e indiretividade da parte nuclear do ato, contribuem para a realização de uma comunicação eficaz.

Em pedidos de informação (em contexto brasileiro), o toque pode ser tomado como um elemento mitigador.

### 2.1.1.3

#### **A relação da indiretividade / diretividade com a polidez em pedidos de informação**

*Indirect illocutions tend to be more polite (a ) because they increase the degree of optionality, and (b) because the more indirect an illocution is, the more diminished and tentative its force tends to be*

(Leech, 1983. Apud Blum-Kulka, 1987)

Tomando por base teorias pragmáticas, Koike (1992) destaca as áreas mais relevantes para este estudo: as noções de atos de fala, indiretividade nos atos de fala, força ilocucionária, inferência, implicatura, pressuposição e conhecimento compartilhado; faz uma breve apresentação das quatro abordagens de estudos diretivos dentro da pragmática: interação, sociolinguística, condições de felicidade e força diretiva; e explica a hierarquia presente na polidez . Esta hierarquia é influenciada por dois grupos de fatores: os internos, ou puramente linguísticos, e os externos, estabelecidos pelo contexto social. O autor diz que a principal razão para o uso das indiretivas pode ser traçada pelo desejo que os falantes têm de um efeito de polidez, que é motivado externamente pelas regras socioculturais de uma determinada sociedade, regras de apropriação.

Segundo o mesmo autor, os princípios de polidez servem para manter a relação confortável entre os interlocutores. A polidez é expressa através de estratégias linguísticas reconhecidas pela sociedade como o respeito entre falante e ouvinte; e o que determina o grau de polidez da interação é a relação que os interlocutores mantêm entre si em dado contexto social.

Para reforçar estas ideias, fazemos menção ao texto de Meyer (2004) em que se percebe, a partir do uso dos pronomes pessoais e de tratamento, que a polidez é estabelecida pelo contexto. É ela que determina o vocabulário e a prosódia, bem como a escolha das estruturas linguísticas, os níveis de (in)formalidade, proximidade e hierarquia na interação, servindo para que os desencontros e ameaças às faces sejam evitados.

Podemos completar o conceito de polidez, através de *O Homem Cordial*, de Holanda (1995). Em seu texto, diz-se que a polidez é “uma espécie de mímica deliberada de manifestações que são espontâneas no ‘homem cordial’: é a forma natural e viva que se converteu em fórmula” (p. 147). Ele propõe, inclusive, que é uma maneira de que o indivíduo dispõe para se defender perante a sociedade – noção que dialoga com o conceito de faces exposto por Meyer (2004) anteriormente –; é algo externo ao homem, “epidérmica ao indivíduo”, que serve de “peça de resistência”. É uma máscara destinada a preservar a sensibilidade e as emoções do sujeito. É dessa forma, armado, que ele mantém sua “supremacia ante ao social”. Ao falar da polidez em nossa cultura, Holanda (1995) afirma que “a manifestação normal do respeito em outros povos tem aqui sua réplica, em regra geral, no desejo de se estabelecer intimidade.” (p. 148). Para ele, a polidez é um ritual e o brasileiro não é nada ritualista. Vale ressaltar que a noção de cordialidade proposta por estes autores vão de encontro à ideia de cordialidade no sentido de regras de etiqueta, de cavalheirismo.

Ao unirmos essas ideias, verificamos que a polidez é um fenômeno social, e, como tal, depende de um contexto, que se dá pela relação estabelecida pelos interlocutores em determinados local, tempo e circunstância. A polidez serve como um “lubrificante social”, fazendo com que haja um conforto entre os participantes da interação e promovendo o salvamento da nossa face e da face do outro.

Dentro deste conceito, encontramos uma hierarquia da polidez, apresentada por Koike (1992), estabelecendo-se em diferentes graus. Os mesmos estão intimamente ligados a uma categorização hierárquica de formas diretivas, baseada na força ilocucionária: ordem (o falante expressa sua intenção ou seu desejo através de um comando direto), asserção (declarações feitas pelo falante que usualmente expressam algum desejo ou alguma necessidade, ou um simples fato que implica a forma diretiva), sugestão (o falante parece incluir o ouvinte no

processo de decisão ou expressa uma opinião de maneira indireta) , pedido (demanda que o ouvinte aja de acordo com a diretiva) – o que nos interessa para este trabalho – e insinuação (o falante faz alusão à ação desejada, nunca a expressando de maneira direta), que vão do menos polido ao mais polido, respectivamente. Estes níveis são observados através de marcadores gramaticais/lexicais e pragmáticos.

O autor relaciona, ainda, a dêixis com a hierarquia pragmática referida anteriormente. Ele diz que no português do Brasil, temos uma expressão mais polida quando minimizamos o egocentrismo do falante e focamos o interlocutor nos atos de fala. Para ele, os modos e tempos verbais estão intimamente ligados a essa hierarquia, bem como à diretividade. Ao apresentar um quadro que trata dos pedidos na forma interrogativa, ele nos aponta uma ordem nos níveis de polidez: podemos usar o futuro, o presente ou o condicional (futuro do pretérito), usando-os sozinhos ou combinados com o verbo *poder*, para fazer um pedido; o primeiro é menos polido e o segundo está em um nível intermediário, mas é este último que se apresenta de maneira mais polida, pois ele é, dentre as três formas, aquele que mais se afasta do centro dêitico.

Embora apresente todas essas estratégias de polidez, ele diz que as mais usadas e as aprendidas mais cedo pelas crianças são *por favor* e *entonação*. Percebe-se que esta forma mais utilizada, *por favor*, ocorre porque apresenta uma relação direta entre a forma e a função: não há ambiguidade no significado. Enquanto que as outras formas requerem mais criatividade, criatividade esta que as crianças vão adquirindo com o passar do tempo.

#### **2.1.1.4**

#### **A interação não-verbal**

A língua constitui um instrumento privilegiado em nossa comunicação, mas há outros elementos que corroboram para que a mensagem seja transmitida em sua plenitude, tais como o tom de voz, o olhar, a postura, o toque, o sorriso e, sobretudo, as expressões gestuais. No intercâmbio social, a comunicação não-verbal muitas vezes complementa a fala ou pode até mesmo substituí-la.

Assim como na linguagem verbal traçamos características da cultura do nosso povo, com a linguagem não-verbal somos também capazes de nos

marcarmos identitariamente. A língua faz parte de nossa cultura objetiva (cf. 2.1.3) e a linguagem não-verbal faz parte de nossa cultura subjetiva (cf. 2.1.3); ambas em conjunto contribuem para a demarcação de nossas fronteiras culturais. Por isso, julgamos tão importante transmiti-las ao nosso aluno de PL2E, visto que a comunicação é um ato social. Devemos preparar o nosso aluno para que ele se torne suficientemente sensível às informações não-verbais que podem estar presentes em uma mensagem.

A linguagem corporal – a que nos interessa como aspecto não-verbal para os pedidos de informação no português do Brasil – pode ser dividida em três tipos: a) os sinais inatos (transmitem emoções básicas: o sorriso, o choro); b) os sinais genéticos, particulares (que variam de pessoa para pessoa: escolher cruzar o braço, por exemplo, o esquerdo sobre o direito ou vice-versa); c) e os sinais aprendidos ou culturais (que podem variar de cultura para cultura).

Em nossa cultura, gesticular e tocar o interlocutor quando interagimos é algo comum. Nos pedidos de informação, verificamos algumas considerações sobre esse aspecto, visto que em muitas culturas, tais hábitos poderiam causar estranhamento.

Não pretendemos aqui descrever os tipos de gestos habituais em nossa cultura. Nossa intenção é mostrar que os mesmos podem estar presentes em pedidos de informação, funcionando como signos não-verbais de comunicação.

Segundo Rector & Trinta (1985:16):

(...) se a expressão verbal apresenta uma informação intencional explícita, há outras modalidades de expressão que resultam de funções igualmente necessárias à atividade de interação comunicativa. (...) cada cultura humana apresenta uma configuração peculiar. Nela há variados códigos de uso social, tais como os relativos à chamada comunicação não-verbal. Pelo gesto, por exemplo, um comportamento individual torna-se um comportamento social;

Pelo fato de cada cultura apresentar peculiaridades, percebemos a relevância de mostrar a presença dos gestos que acompanham a interação nos pedidos de informação.

Vejamos o que os mesmos autores dizem a respeito da comunicação gestual:

(...)o brasileiro é mais sóbrio no gesticular do que, por exemplo, os italianos. Mas o brasileiro sempre acompanha com gestos o que diz. Para um norte-americano parecerá, porém, que gesticula muito. (...) No Brasil, houve, em pouco tempo, uma evolução no que respeita a manifestação social pelo gesto, já que hoje beija-se na face com grande liberdade, toca-se nas pessoas com mais desenvoltura e o abraço é muito comum entre amigos. Não obstante haver regras de valores, que permitem ou impedem pessoas de se

tocarem, entre jovens, principalmente, elas não são obedecidas. Todos tocam a todos, sem acanhamentos, sem inibições, com toda a liberdade(...) (Rector & Trinta, 1985:114/115)

Ao interagir com o interlocutor, o brasileiro, muitas vezes, tem por hábito tocar o outro e não se incomoda quando é tocado. Flora Davis (1979:135), diz que “o ato de tocar significa um tipo especial de proximidade, pois quando uma pessoa toca a outra, a experiência, inevitavelmente é recíproca”. Para a autora, esse contato causa imediatamente o conhecimento de ambos os interlocutores, o que causa um alerta, que pode ser mais agudo, se para cultura em que o toque for algo raro.

Assim, em nosso estudo sobre os pedidos de informação vemos que é importante sinalizarmos que é um hábito cultural brasileiro tocar as pessoas no momento de pedirmos uma informação, visto que ao tocarmos o interlocutor, entramos em “seu território”, nos aproximamos dele, tornando a comunicação algo mais fácil.

### 2.1.2 Conceitos da Antropologia Social

*O conjunto de costumes de um povo é sempre marcado por um estilo; eles formam sistemas. Estou convencido de que estes sistemas não são limitados e que as sociedades humanas, como os indivíduos (...) não cria jamais de maneira absoluta, mas se limita a escolher certas combinações em um repertório ideal que seria possível reconstituir ( Benedict, 1955, Apud : Cuche, 2002)*

É sabido que o estudo de idiomas estrangeiros pressupõe também a aprendizagem dos hábitos e costumes de sua(s) respectiva(s) cultura(s)<sup>2</sup>. Ninguém é capaz de se comunicar eficazmente apenas pelos meios linguísticos. Os aspectos culturais são de suma importância para que o sujeito possa interagir de maneira eficaz com o seu interlocutor.

Neste trabalho, a Antropologia Social vem para fundamentar a pesquisa, visto que os dados são colhidos de maneira etnológica, visando a uma descrição

---

<sup>2</sup> Sabe-se que um idioma pode estar presente tanto em uma como em várias culturas. Como, por exemplo, o português que faz parte de diferentes comunidades.

dos aspectos verbais e não-verbais presentes em pedidos de informação no português do Brasil.

A concepção de cultura, como veremos a seguir, será de grande relevância para a realização desta pesquisa.

Inúmeros conceitos de cultura estão presentes na evolução das teorias das ciências sociais e humanas, mas aquela que tomaremos por base para este trabalho é a de Lévi-Strauss (1958, Apud: Cuche, 2002).

Para este autor, a cultura é “todo conjunto etnográfico que apresenta, em relação a outros, diferenças significativas” (p.325). Assim, podemos dizer que os brasileiros fazem parte de uma determinada cultura porque temos, em contrapartida, os americanos e os franceses, por exemplo, que se distinguem de nós devido a diferenças significativas que compõem nossas práticas, nossas crenças e nossos valores. Cada uma dessas comunidades vai recortar a realidade da sua maneira e essa realidade será expressa também de uma maneira particular através da linguagem – seja ela verbal e/ou não-verbal.

Hall & Hall (1990) postulam dois diferentes aspectos relacionados ao conceito de cultura: a cultura de alto contexto e a cultura de baixo contexto. Na cultura de alto contexto muito do que queremos dizer encontra-se nas “entrelinhas”, seja na indiretividade, seja na maneira de abordar, com um simples toque ou gesto. Na cultura de baixo contexto a maior parte da mensagem é expressa através do código em si.

Cada língua tem sua identidade cultural. Aprender uma língua é aprender a viver num outro lugar, diferente daquele ao qual estamos habituados.

A identidade pressupõe a diferença e ambas só são concebidas como tais através dos atos de fala, pois o indivíduo se constrói como ser social através da linguagem e da interação. Assim, ao produzir sua linguagem, ele produz sua identidade. A identidade é formada por símbolos, símbolos estes expressos pela linguagem. Desta forma, é através dela que nomeamos as identidades e as diferenças.

Nas línguas, os signos só têm sentido se não são considerados isoladamente; isso ocorre também com as identidades: elas não podem ser compreendidas fora dos sistemas de significação.

A identidade é construída dentro do discurso. Para tal, é preciso que haja contextos específicos, pois o discurso é a performance do enunciador. É o uso que

determinado indivíduo faz da linguagem; uso feito de acordo com o tempo, o lugar, com os interlocutores, ou seja, de acordo com o contexto.

Ao nos expressarmos em uma LE (ou L2), devemos assumir ao máximo a identidade dessa língua. Quando falamos francês, por exemplo, características da identidade cultural francesa devem estar presentes no discurso, pois não há língua sem identidade; não há língua desvinculada de uma cultura. Portanto, nossos alunos de PL2E devem assumir linguisticamente características verbais e não verbais presentes na cultura brasileira.

Hall (2000) postula que “as identidades são, pois, pontos de apego temporário às posições-de-sujeito que as práticas discursivas constroem para nós”; logo, cada vez que falamos em uma LE (ou L2), assumimos um “eu” diferente, assumindo uma identidade diferente.

Revuz (1998) diz-nos, ainda, que o sujeito enunciador da LE não é, nunca, o mesmo da LM; quando nos expressamos em um idioma estrangeiro, tentamos a todo tempo tornarmo-nos em um outro. Oliveira (2005) contribui para esta ideia ao mencionar Kramsch através do conceito de terceira cultura: uma cultura que nasce do encontro das culturas da língua materna e da língua alvo. Segundo Revuz (1998), quanto mais nos aproximamos da língua alvo, mais distância temos da nossa comunidade de origem. Concluímos, então, que dentro desta terceira cultura, o aprendiz adquire uma identidade diferente, que pode estar mais próxima ou afastada, dependendo do seu nível de conhecimento, daquela a qual assume em LM.

### **2.1.2.2 Afetividade - A Casa e a Rua**

E por que somos tão invasivos? Por que queremos ser tão próximos dos outros?

Segundo Meyer (2002), “estamos sempre procurando estender as confortáveis relações pessoais, com toda a sua carga de afetividade e emotividade, para os outros tipos de relações”.

Esta asserção deriva de dois conceitos que se misturam em nossa sociedade: a casa e a rua, de Roberto DaMatta (2004). Nestes conceitos, estão presentes as relações pessoais e impessoais. No primeiro espaço, temos uma forte presença da moralidade, onde devem reinar a harmonia e a afetividade entre as

peessoas; lá também somos únicos e insubstituíveis, estabelecendo nossa mais profunda identidade social. O segundo espaço, é um local de movimento, em que os indivíduos possuem apenas caras e corpos (ao passo que em casa todos têm rosto e alma); é o espaço da massa, da pobreza e exploração; um lugar de luta, de batalha, da dura realidade da vida.

Para o referido autor:

(...) a casa provê uma leitura especial do mundo brasileiro. É certo que toda sociedade moderna tem casa e rua. Mas, entre nós, a casa ordena um universo com normas e práticas diferenciadas do domínio da rua. Num certo sentido a casa, onde somos reis e donos, nos protege da rua, onde não somos coisa alguma. Se, portanto, nas nações modernas, casa e rua (público e privado) são governados pelas mesmas normas, no Brasil há uma sensível diferença entre as leis que governam a rua, instituições do Estado e o espaço público em geral, e os hábitos da casa que estão em nossos corações(...) (DaMatta, 2004:17)

Há sociedades em que o *self* é construído independentemente, onde o que importa é o particular, o individual. Há outras, como a nossa, a brasileira, , que constituem suas identidades interdependentes (Markus & Kitayama, 1994). É essa característica que faz com que queiramos sempre trazer o outro, o estranho, para perto de nós. A nossa ideia de coletivismo é muito mais importante do que a de individualismo.

### **2.1.3 Interculturalismo**

A comunicação é um tema que tem sido muito abordado nos dias de hoje, sobretudo quando falamos de interação entre indivíduos provenientes de diferentes culturas.

Sempre que pensamos em culturas distintas, motivamo-nos a pensar o papel da diferença e também sua negociação nas relações interculturais. Para Bennett (1998), aceitar a diferença é fundamental no processo de interação entre indivíduos de culturas diferentes; não se pode, neste caso, haver comunicação e relacionamentos se partimos de uma posição monocultural.

A comunicação intercultural deve ser baseada na diferença, pois cada cultura percebe a realidade de maneira diferente, o que faz com que a representemos linguisticamente também de maneira diferente. Portanto, é preciso que levemos em consideração não só a cultura objetiva (aquela “palpável”, acessível ao primeiro contato: artes, literatura, teatro, música, cinema...), mas

também a cultura subjetiva (aquela relacionada aos implícitos culturais, que se refere às características psicológicas caracterizadoras de determinada comunidade – seus pensamentos e comportamentos cotidianos – padrões de crenças e valores aprendidos e compartilhados por grupos de pessoas que interagem constantemente). No entanto, mais importante do que absorver esses valores, é ter a consciência de que somos simplesmente diferentes; nem melhores nem piores.

Os conceitos de estereótipos e de generalizações, que sempre estiveram presentes nas relações entre culturas, também são importantes para o Interculturalismo. Para o autor, os estereótipos surgem quando nós agimos como se todos os membros de uma cultura ou de um grupo se comportassem da mesma maneira ou tivessem as mesmas características; eles são classificados da seguinte maneira: estereótipos positivos ou negativos e estereótipos dedutivos ou indutivos. Embora haja problemas com os estereótipos, as generalizações culturais são necessárias em uma comunicação intercultural; podem ser feitas evitando-se os estereótipos, mas mantendo a ideia de preponderâncias/ predominância de crença.

A percepção de uma série de elementos não linguísticos, ou extralinguísticos, ou mesmo paralinguísticos, também é descrita por Bennett (1998). Ele faz referências à relação que a linguagem mantém com a experiência física e social; estabelece uma oposição entre linguagem verbal, a qual ele chama de digital, e a não-verbal (entonação, linguagem corporal, diferentes sons, a maneira de olhar, indiretividade), classificada como analógica.

Por fim, Bennett (1998) nos mostra que a sensibilidade intercultural passa por vários estágios que variam do etnocêntrico (aquele em que tudo é julgado a partir da nossa própria cultura) até o etnorelativo (aquele em que as diferenças são respeitadas e não são julgadas). O primeiro estágio é o da negação; o segundo é o da defesa; no terceiro, minimizam-se as diferenças e tenta-se aceitar os diferentes aspectos culturais superficiais; o quinto é o da aceitação propriamente dita, em que o indivíduo está mais tolerante; o penúltimo estágio é o da adaptação e, finalmente o último é o da integração.

Para que nosso aluno seja capaz de passar por todos estes estágios, faz-se necessário o conhecimento da nossa cultura objetiva juntamente com o aprendizado/ aquisição de nossa cultura subjetiva. Com este foco, propomos este estudo sobre os aspectos verbais e não verbais presentes em pedidos de informação no português do Brasil.

### 2.1.3.2 Português: uma língua de alto contexto

Para sermos compreendidos em um idioma, seja materno seja estrangeiro, devemos lançar mão de características verbais e não-verbais de sua respectiva cultura. Há culturas em que os indivíduos tendem a transmitir a mensagem da maneira mais explícita possível, através da linguagem verbal; essa cultura é classificada como sendo de alto contexto. Há outras culturas que são exatamente o contrário: são de baixo contexto, nas quais os indivíduos passam a informação também pelo não-verbal. Resumindo, *High and low context* (alto e baixo contexto): é a capacidade que cada cultura tem de expressar suas mensagens de maneira mais ou menos direta (Hall & Hall, 1990). O brasileiro, por exemplo, está imerso em uma cultura de alto contexto, em que o não-verbal é muito importante.

Na nossa cultura, muitas vezes, tendemos a sorrir, a fazer gestos, a sermos indiretos, a tocar o interlocutor no momento em que nos comunicamos. Todas essas manifestações transmitem também uma mensagem; servem, por vezes, como saudação, pedido de desculpas ou até mesmo para “quebrarmos o gelo” com o nosso interlocutor.

Assim, muitas vezes somos invasivos, penetramos do nosso interlocutor, o que em nossa cultura não é visto como algo ruim. Mas, para o norte-americano, por exemplo, esse espaço pessoal é um território móvel, uma bolha que se estende ou se contrai, dependendo do contexto, e cada vez que isso ocorre há um desconforto para o indivíduo. Esse também é um dos motivos pelos quais estudamos os aspectos não-verbais presentes em pedidos de informação no português do Brasil.

Hall & Hall (1990), dividem esse *Space* em quatro tópicos, a saber: *territoriality*: é o fato de o indivíduo crer que só ele tem direito sobre determinado território; *personal space*: é a “bolha” que cada um mantém ao redor de si, é o quanto o indivíduo se reserva, é até onde ele permite que o outro chegue; *the multisensory spatial experience*: é a capacidade que cada um tem de perceber o que está ao seu redor; *Unconscious reactions to spatial differences*: são reações inconscientes que temos ao nos depararmos com diferenças espaciais.

Para que um estrangeiro seja capaz de lidar com essa nossa “invasividade” ele tem que ser capaz de dominar, além da linguagem verbal, aquela que está do lado não-verbal das culturas, ou seja, a língua silenciosa.

## 2.2 Fundamentos metodológicos

A metodologia adotada nesta pesquisa é de ordem qualitativa interpretativista, do ponto de vista dos aspectos verbais, e de ordem qualitativa interpretativista e quantitativa, do ponto de vista dos aspectos não-verbais. Como, neste trabalho, nosso objetivo é mostrar os aspectos verbais – as estruturas linguísticas adotadas – e os aspectos não-verbais – os gestos e o toque –, utilizamos um questionário contextual para a simulação de situações em que o informante pedisse alguns tipos de informações dentro do contexto universitário.

Nosso corpus é composto de 53 questionários, cujos informantes são estudantes de uma universidade situada na Zona Sul do Rio de Janeiro.

Os contextos propostos simulam 6 situações:

- a) A primeira visa à importância de nos apresentarmos ou nos justificarmos ao pedir uma informação.
- b) A segunda situação tem a intenção de fazer com que o informante simule uma pergunta (desta forma poderemos saber que tipos de estrutura estão presentes nos pedidos de informação).
- c) A situação 3 insere-se em um contexto burocrático (muito comum nas universidades), encontrando uma situação mais formal; desta forma poderemos verificar que estratégias são utilizadas neste contexto.
- d) A situação 4 configura um contexto de indicação de direção. Queremos saber qual seria a maneira mais comum e o que mais é aceitável como esses tipos de pedidos de informação.
- e) A situação 5 refere-se ao comportamento do falante em relação ao ouvinte – o informante é a pessoa que aborda.
- f) A situação 6 cria um contexto que objetiva saber se o informante se incomodaria caso fosse abordado com um toque e o porquê do incômodo.