

Lívia Assunção Cecílio

**Português para itálofonos: questões de comportamento
linguístico-cultural nas formulações de pedidos e ordens**

MONOGRAFIA

DEPARTAMENTO DE LETRAS
Programa de Pós-Graduação *Lato Sensu*

Rio de Janeiro
Dezembro de 2009

DEPARTAMENTO DE LETRAS
Programa de Pós-Graduação *Latu Sensu*
Especialização em Formação de Professores de Português
para Estrangeiros

**Português para itálofonos: questões de comportamento
linguístico-cultural nas formulações de pedidos e ordens**

Lívia Assunção Cecílio

Orientadora: Prof^a. Adriana Ferreira de Souza de Albuquerque

Rio de Janeiro
Dezembro de 2009



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DO RIO DE JANEIRO



Lívia Assunção Cecílio

**Português para itálofonos: questões de comportamento
linguístico-cultural nas formulações de pedidos e ordens**

Monografia apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Letras da PUC-Rio
como requisito parcial para obtenção do
título de Especialista em Letras.

Orientadora: Prof^a. Adriana Ferreira de Souza de Albuquerque

Rio de Janeiro
Dezembro de 2009



Agradecimentos

À amiga de todas as horas, minha mãe Iara, essencial na minha vida e na realização dessa Pós-graduação.

Aos meus queridos irmãos, principalmente ao Guilherme, pelo apoio e paciência.

Ao meu amor Diego, pela força e carinho.

Aos professores que contribuíram para a minha formação acadêmica na PUC-Rio, em especial, às professoras Adriana Albuquerque, Adriana Rebello e Ida Rebelo, minhas grandes motivadoras.

À professora Cecilia Pero e ao professor Roberto Francavilla que, de certa forma, colaboraram para a minha volta ao Brasil.

E a todos aqueles que contribuíram para o cumprimento deste trabalho.

Resumo

Cecílio, Livia Assunção; Albuquerque, Adriana Ferreira de Sousa (orientadora) **Português para itálofonos: questões de comportamento linguístico-cultural nas formulações de pedidos e ordens.** Rio de Janeiro, 2009. 79p. Monografia - Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O tema desta pesquisa é a interface do português do Brasil e do italiano nas formulações de pedidos e ordens, e sua aplicabilidade no ensino/aprendizagem do português L2 e LE a italo falantes. A partir dos referenciais teóricos da Teoria dos Atos de Fala, da Sociolinguística Interacional, da Antropologia Social e do Interculturalismo, descrevemos as estruturas verbais e os aspectos não-verbais presentes nos pedidos e ordens dos brasileiros e italianos, e analisamos as diferenças e os motivos culturais que levam à construção de tais enunciados. Nosso *corpus* é construído com dados obtidos através de um questionário com simulações de situações reais em três contextos distintos: na rua, no *bar/pub* e no restaurante.

Palavras-chave

Português do Brasil; italiano; atos de fala; pedidos; ordens; linguagem verbal; linguagem não-verbal; PLE; língua/cultura.

Abstract

Cecílio, Livia Assunção; Albuquerque, Adriana Ferreira de Sousa (advisor) **Portuguese for Italian speakers: linguistic-cultural behavior in the formation of requests and commands.** Rio de Janeiro, 2009. 79p. Dissertation - Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The theme of this study is the interface between Brazilian Portuguese and Italian in the formation of requests and commands, along with its applicability in the teaching/learning of L2 and LE Portuguese by Italian speakers. Using theoretical references from speech act theory, interactional sociolinguistics, social anthropology and intercultural communication, we describe both the verbal structures and non-verbal aspects present in the requests and commands of Brazilians and Italians, and analyze the differences and cultural motives that lead to the construction of such statements. Our study is structured upon data obtained from a survey including simulations of real situations in three distinct contexts: on the street, in a bar/pub and at a restaurant.

Keywords

Brazilian Portuguese; Italian; speech acts; requests; commands; verbal language; non-verbal language; PLE; language/culture.

Sumário

1. Introdução	6
1.1. Justificativa	7
1.2. O problema	7
1.3. Objetivos	7
1.4. Relevância	8
1.5. Hipótese	8
1.6. Organização dos capítulos	8
2. Aspectos teóricos e metodológicos	10
2.1. Revisão da literatura	10
2.2. Pressupostos teóricos	12
2.2.1. A Teoria dos Atos de Fala	12
2.2.1.1. Pedir <i>versus</i> Ordenar	13
2.2.1.2. Os Atos de Fala Diretos e Indiretos	14
2.2.1.3. A interação não-verbal	15
2.2.2. Conceitos da Sociolinguística Interacional	16
2.2.2.1. Estratégias de Polidez	16
2.2.2.2. Estratégias de Mitigação	18
2.2.3. Conceitos da Antropologia Social	18
2.2.3.1. A Casa e a Rua	20
2.2.3.2. Cordialidade	20
2.2.4. Conceitos do Interculturalismo	21
2.2.4.1. Cultura Objetiva e Cultura Subjetiva	22
2.2.4.2. Cultura de Alto e Baixo Contexto	22
2.3. Pressupostos metodológicos	23
2.3.1. Natureza da pesquisa	23
2.3.2. Natureza dos informantes	24
3. Análise de dados	25
3.1. Formulação de pedidos	25

	6
3.1.1. Determinantes etários e de gênero	30
3.1.2. Aspecto não-verbal no ato de fala de pedir	32
3.2. Formulação de ordens	36
3.2.1. No contexto do bar/pub	36
3.2.2. No contexto do restaurante	39
4. Considerações finais	43
5. Referências bibliográficas	46
6. Anexos	49

1 Introdução

Nos últimos anos houve um grande aumento de interesse pela Língua Portuguesa no cenário mundial. Só na Itália, por exemplo, existem aproximadamente trinta universidades que disponibilizam o português como língua estrangeira (LE) nos cursos de Letras.

Entretanto, o público italiano sofre com uma escassez de material didático especializado na área de português como língua estrangeira (PLE). A falta de uma análise comparativa aprofundada e de um estudo mais atento do português brasileiro (PB) como segunda língua (L2) e LE a italo falantes é sentida nos dois lados do Atlântico. Os professores de português LE na Itália, por exemplo, reclamam da dificuldade de encontrar materiais didáticos que abranjam de forma satisfatória aspectos culturais e linguísticos do PB.

Como sabemos, de uma maneira geral, existem muitos pontos em comum entre esses dois países. Ainda assim, a formulação de pedidos e ordens se dá de modo bem distinto quando se compara os dois povos, a ponto de surgirem diversas tensões de ambas as partes. Esquecemo-nos, porém, que recorremos a nossa cultura para julgar, classificar ou fazer falsas generalizações sobre o outro.

Dessa forma, nosso trabalho persegue uma dupla meta: por um lado, descrever as formulações de pedidos e ordens nas duas línguas; por outro lado, analisar, através de alguns conceitos interdisciplinares, aspectos interacionais verbais e não-verbais encontrados em tais formulações. Com isso esperamos criar ferramentas que ajudem italo falantes a fazer pedidos e ordens de forma bem-sucedida no PB, bem como propor uma reflexão sobre as obras didáticas destinadas ao ensino de português como L2 e LE.

1.1 Justificativa

Não obstante a forte ligação que existe entre o Brasil e a Itália, observamos uma carência significativa tanto de trabalhos acadêmicos quanto de material didático adequado ao setor de PLE.

Dentre os tópicos de maior relevância para a interconexão linguística e cultural entre os dois países, podemos destacar a importância dos atos de fala de pedir e ordenar no contexto de ensino/aprendizagem do português a italo falantes. Tal importância se deve ao fato que formulações inadequadas podem causar mal-entendidos. Destarte, escolhemos este tema devido a sua grande relevância nas relações interpessoais entre brasileiros e italianos.

1.2 O problema

O ensino/aprendizagem das diversas formulações de pedidos e ordens no PB a italo falantes apresenta dificuldades porque (i) existem inúmeras construções possíveis para tais formulações, e (ii) as escolhas das formulações desses atos são condicionadas pelo contexto e pela cultura e requerem do aluno italiano, além do conhecimento linguístico, um conhecimento sócio-cultural sobre a maneira como os falantes nativos interagem em diferentes contextos.

1.3 Objetivos

Objetivo geral deste trabalho é fornecer uma análise descritiva das formulações de pedidos e ordens do nosso *corpus*, fazendo, igualmente, uma reflexão a respeito dos materiais didáticos (MDs) produzidos fora do Brasil.

Como objetivo específico, visamos identificar e classificar os enunciados encontrados em nosso *corpus*, assim como os fatores contextuais e culturais que condicionam a sua escolha, com a finalidade de instrumentalizar o falante italiano a utilizar essas formulações de forma bem-sucedida nos contextos de que participa. Além disso, temos como fim apontar diretrizes para a ampliação da

reflexão e da produção de MDs fora do Brasil que contemplem de forma objetiva e subjetiva a intenção comunicativa do italo falante em contexto de imersão e não-imersão.

1.4 Relevância

Como sabemos, o desconhecimento das estratégias linguístico-discursivas da língua-alvo, que são condicionadas pelo contexto e pela cultura de cada país, pode causar mal-entendidos linguísticos e culturais.

Assim, uma adequada descrição e análise da interface do PB e do italiano nas formulações de pedidos e ordens faz-se necessária para que os italo falantes aprendam a utilizar e a compreender essas formulações de forma bem-sucedida nos contextos de que participam, seja em uma situação de imersão ou não-imersão.

1.5 Hipótese

As formulações de pedidos/ordens no PB são, se comparadas às formulações do italiano, geralmente feitas com menos formalidades e com maior proximidade entre os indivíduos em todas as situações de comunicação e interação. Acreditamos, também, encontrar algumas diferenças entre a formulação dos atos de fala do brasileiro que vive no Brasil e aquele que reside na Itália há algum tempo.

1.6. Organização dos capítulos

Dividimos o trabalho em quatro capítulos. No presente capítulo se encontra a introdução e a descrição de pontos fundamentais para a compreensão da pesquisa.

No segundo capítulo, sumariamos alguns aspectos teóricos e metodológicos relevantes para a análise de dados. Citaremos, primeiramente, algumas das obras mais relevantes para o tema tratado. Em seguida, apresentaremos conceitos instrumentais desenvolvidos pela Teoria dos Atos de Fala, pela Sociolinguística Interacional, pela Antropologia Social e pelo Interculturalismo. Ainda nesse capítulo, delinearemos a metodologia, de natureza quantitativa e qualitativa, utilizada no trabalho.

No terceiro, faremos uma análise comparativo-interpretativa dos dados apresentados a partir da observação dos diferentes tipos de pedidos e ordens encontrados no nosso *corpus* e das estratégias utilizadas pelos grupos de informantes na realização dos mesmos. Estudaremos, também, a relevância de determinantes etários, de gênero e de aspectos não-verbais no ato de fala de pedir.

No quarto e último capítulo, exporemos as conclusões chegadas neste trabalho e apresentaremos a relevância deste estudo para uma prática pedagógica eficaz do PB como L2 e LE a itálofonos.

2 Aspectos teóricos e metodológicos

2.1 Revisão da literatura

Partindo do estudo das Gramáticas Tradicionais (GTs) do PB, no que concerne aos conceitos e usos dos atos de fala de pedir e ordenar, podemos dizer que, de forma geral, estas apontam o imperativo como o modo apropriado para manifestarmos o desejo de que uma ou mais pessoas cumpram a ação indicada pelo verbo.

Dessa forma, segundo a Nova Gramática do Português Contemporâneo (Cunha & Cintra, 2007), empregamos o modo imperativo nos enunciados que exprimem pedidos/solicitações e ordens, mas também podemos substituir o imperativo pelo o presente do indicativo para atenuarmos o caráter imperativo da frase. Cunha & Cintra postulam ainda alguns recursos estilísticos de atenuação da ordem:

“Por dever social e moral, geralmente evitamos ferir a suscetibilidade de nosso interlocutor com a rudeza de uma ordem. Entre os numerosos meios de que nos servimos para enfraquecer a noção de comando, devemos ressaltar (...), pela sua eficiência, o emprego de fórmulas de polidez ou de civilidade, tais como: *por favor, por gentileza, digne-se de, tenha a bondade de*, etc.” (Cunha & Cintra, 2007: 496)

Os autores apontam, também, a extrema importância do tom de voz para a eficácia da vontade expressa pelo imperativo e pelas fórmulas de cortesia empregadas. Segundo eles, conforme o tom da voz, a noção de comando pode atenuar-se ou tornar-se rude não obstante as fórmulas de cortesia.

Observamos, todavia, que as GTs, em geral, abordam o tema de maneira insatisfatória, pois não apresentam as diferentes possibilidades das formulações de pedidos e ordens em situações reais de comunicação e, principalmente, não

consideram os aspectos contextuais e culturais que estão relacionados às escolhas feitas pelos falantes.

Percorrendo o âmbito da pesquisa universitária encontramos duas obras muito relevantes para o nosso trabalho cujas reflexões e considerações auxiliam a identificar e interpretar o funcionamento das estratégias linguísticas utilizadas pelos falantes nos referidos atos de fala.

Moreeuw (2009), em “Aspectos verbais e não-verbais em pedidos de informação no português do Brasil: uma aplicabilidade ao ensino de PL2E”, analisa as formulações verbais de pedidos de informações de estudantes de uma universidade situada na Zona Sul do Rio de Janeiro, assim como a reação e a opinião dos informantes em relação aos aspectos não-verbais de tais pedidos. A autora apresenta as inúmeras formas de pedir uma informação dentro do contexto universitário e conclui que o brasileiro, em geral, utiliza estratégias discursivas indiretas, formalmente polidas e, na maioria das vezes, invasivas (como tocar o outro sem permissão).

Moreeuw (2009) também observa que os pedidos de informação apresentados nos materiais didáticos de português como segunda língua para estrangeiros não dão conta dos diversos aspectos verbais e não-verbais importantes para uma boa interação, e sugere uma atividade didática para o ensino do PB como LE e L2.

Por sua vez, Le Berre (2007), em “Formulações dos atos diretivos, em língua oral, no português do Brasil”, através de um programa humorístico – A Diarista, da Rede Globo de televisão –, descreve e analisa as formulações dos atos diretivos na língua oral, assim como as estratégias discursivas que atenuam ou reforçam o teor de imposição implicado na realização desses atos.

Segundo a autora, a escolha das construções e dos procedimentos que agravam ou atenuam o ato de imposição é condicionada pelo contexto e pelo contrato social estabelecido entre os participantes. Para a autora, as construções dos atos diretivos, além de refletirem a maneira como os participantes se vêem socialmente, tem influência no êxito dos objetivos daquele que pede.

Verificamos que todas as obras citadas trazem, de alguma maneira, importantes considerações a respeito do tema proposto nesse trabalho, porém, não apresentam uma análise comparativa com uma língua ou cultura diversa. Nosso

estudo se diferencia dos demais trabalhos referidos porque, para além do panorama brasileiro, focamo-nos especificamente no público italiano.

2.2

Pressupostos teóricos

Empregamos nesta pesquisa uma abordagem interdisciplinar que faz uso dos conceitos desenvolvidos pela Teoria dos Atos de Fala, pela Sociolinguística Interacional, pela Antropologia Social e pelo Interculturalismo.

Através do estudo de tais teorias seremos capazes de identificar e analisar o funcionamento das estratégias linguísticas utilizadas nos atos de fala de pedir e ordenar em diferentes contextos e culturas.

A Teoria dos Atos de Fala é fundamental para o nosso estudo porque, a partir do estudo dos atos de fala ilocucionários e dos aspectos de diretividade e indiretividade, teremos as ferramentas para descrever e analisar os aspectos verbais usados na formulação de pedidos e ordens. Analisaremos também alguns aspectos não-verbais supostamente comuns aos brasileiros (em oposição aos italianos) relacionados ao toque entre os interlocutores no ato de pedir.

A Sociolinguística Interacional contribui para o nosso trabalho com o conceito de polidez, o conceito de face e ainda com sua reflexão acerca dos elementos mitigadores presentes na interação.

Da teoria da Antropologia Social aproveitaremos o conceito de terceira cultura e os conceitos de “a casa e a rua” e de “cordialidade”.

Do referencial teórico do Interculturalismo, faremos uso dos conceitos de cultura objetiva e cultura subjetiva, bem como de alto e baixo contexto.

2.2.1

A Teoria dos Atos de Fala

A Teoria dos Atos de Fala desenvolvida por Austin (1990) considera a linguagem como uma forma de ação onde cada enunciado possui uma determinada força ilocutória.

Segundo Austin (1990), os atos de fala podem ser divididos em três tipos: locucionários, que dizem respeito ao significado literal da atividade comunicativa; ilocucionários, que concernem à força comunicativa associada às intenções do falante; e os perlocucionários, relacionados ao efeito produzido sobre o ouvinte.

Estendendo a teoria austiniana, Searle (2002) classifica os atos de fala ilocucionários em cinco categorias:

“(...) há cinco categorias gerais dos 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 (Declarativos).” (Searle, 2002:18)

Dessa forma, considerando a Teoria dos Atos de Fala desenvolvida por Austin (1990) e levada adiante por Searle (2002), ao formularmos um pedido ou uma ordem realizamos, na maioria das vezes, um ato de fala diretivo (o qual aprofundaremos na seção a seguir) cuja força ilocucionária é justamente o desejo de realização das respectivas ações. É importante mencionar que – dentro dos contextos propostos nesse estudo – é possível, também, solicitar uma bebida, por exemplo, através de um ato de fala expressivo (*Eu gostaria de beber um suco*) ou, ainda, pedir uma informação através de um ato de fala declarativo (*Eu estou procurando esta rua*).

Visto o tema de nossa pesquisa, parece-nos evidente a impossibilidade de realizarmos um ato assertivo e/ou compromissivo, pois com um pedido ou uma ordem não dizemos como algo é nem nos comprometemos a fazer nada.

2.2.1.1

Pedir versus Ordenar

Dentre os atos ilocucionários propostos por Searle (2002), escolhemos como foco do nosso estudo os atos de fala diretivos, nos quais se inserem os pedidos e as ordens com o objetivo ilocucionário de pedir ou mandar que outras

peças façam algo. É pertinente, portanto, que especifiquemos esses dois atos de fala.

Le Berre (2007:56), citando Kerbrat-Orecchioni (2005), diz que “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”.

Podemos dizer, assim, que a distinção entre os atos diretivos de pedir e ordenar está, fundamentalmente, na diferença da posição de poder ocupada pelos interlocutores na interação. Kerbrat-Orecchioni (2005) diz que a ordem funciona geralmente como um marcador de posição hierárquica, na qual o locutor se coloca em posição superior em relação ao interlocutor. Le Berre (2007:52) diz que “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”.

Dessa forma, a enunciação de uma ordem se diferencia do ato de pedir à medida que quem pede detém menos poder do que seu interlocutor ou, ao menos, a relação de poder entre eles é simétrica. Inversamente, quem manda possui um *status* superior em relação ao ouvinte.

Ainda segundo Kerbrat-Orecchioni (2005), a força comunicativa de um ato de fala provém não somente do valor ilocucionário dos respectivos atos, mas, também da sua formulação que pode variar de nuance de acordo com os procedimentos de “figuração” empregados, como a prosódia e os gestos, por exemplo.

2.2.1.2

Os Atos de Fala Diretos e Indiretos

Para Searle (2002), os atos de fala diretivos subdividem-se em diretos e indiretos. Os atos diretos são enunciados claros e objetivos, e são realizados através de determinadas formas linguísticas (tais como certos tempos e modos verbais específicos), expressões estereotipadas (como *por favor* ou *por gentileza*), entonação (tal como um tom interrogativo), etc.

Por outro lado, os atos diretivos indiretos, segundo o autor, se dão quando o falante comunica ao ouvinte mais do que ele efetivamente diz. Assim, em enunciados como *Você pode me trazer uma água?*, esperamos que o interlocutor nos traga a água, e não apenas responda se ele pode ou não realizar a ação. Segundo Albuquerque (2003:25), nesses atos de fala “o nosso conhecimento de mundo, as informações partilhadas, de natureza linguística ou não, e as regras estabelecidas em determinadas situações sociais serão fundamentais para que se possa compreender a força do ato discursivo na interação”.

Nesse sentido, ressaltamos que para uma melhor interpretação e análise de dados, é fundamental o conhecimento das diferenças linguísticas e das dimensões culturais características da sociedade brasileira e italiana.

2.2.1.3

A interação não-verbal

Entende-se linguagem não-verbal como toda e qualquer comunicação em que não se usa palavras para explicar a mensagem desejada. Dessa forma, uma placa de *Proibido Fumar*, sinais de trânsito ou uma charge são exemplos de linguagem não-verbal. O aspecto não-verbal que nos interessa nesse estudo é a linguagem corporal.

Como sabemos, as pessoas não se comunicam apenas por palavras. Os elementos não-verbais da comunicação como os movimentos faciais e corporais, os olhares, a entonação e o toque são tão importantes para a eficiência comunicativa quanto os elementos verbais.

Segundo Rector e Trinta (1985), cada cultura pode apresentar peculiaridades em relação à comunicação gestual e, em nossa cultura, tocar o interlocutor quando interagimos é algo comum:

“(...) 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 os 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)

Moreeuw (2009:28) afirma que “ao interagir com o interlocutor, o brasileiro, muitas vezes, tem por hábito tocar o outro e não se incomoda quando é tocado”.

Já Flora Davis (1979:135), diz que “o ato de tocar significa um ato especial de proximidade, pois quando uma pessoa toca a outra, a experiência, inevitavelmente é recíproca”.

Consideramos, portanto, imprescindível analisarmos o comportamento dos brasileiros e italianos em relação ao toque em uma situação de pedido de informação para melhor entendermos esse ato social e sermos capazes de preparar os italo falantes às situações que lhes poderiam causar desconforto ou estranhamento.

2.2.2

Conceitos da Sociolinguística Interacional

A abordagem Sociolinguística Interacional propõe o estudo da língua na interação social e cultural. Além disso, através de estudos realizados nessa área, podemos verificar quais tipos de relacionamentos são estabelecidos através da fala, e como esses relacionamentos são negociados nas situações reais de interação. Apresentamos, a seguir, alguns conceitos importantes para a interpretação dos dados coletados.

2.2.2.1

Estratégias de Polidez

Segundo Brown e Levinson (1987), as teorias de polidez estão intimamente relacionadas com os atos de ameaça à face. Os autores afirmam que a preservação da face é a motivação lógica da polidez.

O conceito “face”, tal como foi sugerido por Goffman (1959), envolve a imagem que cada indivíduo reivindica para si mesmo nas relações sociais, de acordo com atributos comunitariamente aprovados. Dessa forma, “quando criamos uma imagem de nós mesmos através de um processo de interação, estamos elaborando o nosso *self*. Este processo de construção vai depender da interpretação que o outro faz das minhas ações, ou seja, dependendo dos julgamentos que se manifestam neste jogo interacional, o sujeito vai “moldando” o seu *self*” (Rebello, 2008).

Ainda no que diz respeito à conceituação de face, segundo Albuquerque (2003), citando Lim (1994), a camaradagem é um dos desejos básicos universais de elaboração da face. Tal conceito, que envolve valores como amizade, cooperação, e inclui o desejo de fazer parte de um grupo, se mostrará relevante no processo de análise de alguns dos enunciados proferidos pelos brasileiros.

De acordo com Brown e Levinson (1987), o conceito de face, no contexto interacional, é uma estratégia de polidez usada pelos interactantes para preservarem até mesmo suas próprias ações. Em relação ao tema de nossa pesquisa, é importante observar que, não obstante esta seja uma definição considerada universal, “do ponto de vista cultural, o conjunto de fatores que constituirá o processo discursivo de preservação ou de ameaça à face do outro irá variar de sociedade para sociedade” (Albuquerque, 2003:21).

Para Brown e Levinson (1987), as estratégias de polidez podem ser: a) diretas, ou “*bald on-record*”, na qual o falante não se preocupa em proteger a face do outro, pois o que importa é a máxima eficiência na comunicação; b) polidez positiva, utilizada quando o falante busca minimizar a ameaça à face de seu interlocutor, tentando mostrar que seu desejo apresenta pontos em comum com o desejo do outro; c) polidez negativa, na qual o locutor também reconhece que deve evitar a ameaça à face, mas mantém a sua liberdade de ação; d) indireta, ou “*off record*”, na qual o falante utiliza atos de fala indiretos para expressar seus desejos.

Conforme os autores, existem três fatores que influenciam na escolha de uma estratégia de polidez: a) o poder do falante sobre o ouvinte, ou seja, a relação hierárquica existente entre os indivíduos; b) a distância social entre falante e ouvinte, ou seja, o grau de proximidade entre eles; c) o grau de imposição envolvido no ato de fala, ou seja, os riscos de ameaça à face, de acordo com o contexto e a cultura.

Em nossa análise dos pedidos e ordens, o reconhecimento dos elementos de atenuação (ou não) da ameaça à face do interlocutor é fundamental para nos auxiliar a

determinar as estratégias de polidez usadas pelos informantes e, assim, reconhecer as normas sócio-culturais estabelecidas no interior de cada sociedade.

2.2.2.2

Estratégias de Mitigação

De acordo com o contexto situacional, quando fazemos um pedido ou quando damos uma ordem, usamos algumas estratégias de mitigação peculiares a nossa cultura. Segundo Fraser (1980), essas estratégias de mitigação suavizariam os efeitos indesejáveis que um ato de fala poderia ter para o ouvinte.

Stalpers (1995) afirma, ainda, que o uso de uma ou de outra estratégia de mitigação varia de acordo com o tipo de negociação verbal que realizamos.

Moreeuw (2009:23), citando Fraser (1980), diz que a mitigação “envolve técnicas de indiretividade, que pressupõem distanciamento e funcionam como um prefácio. Ela serve para reduzir o “*harshness*” ou a “hostilidade”.” Este efeito de diminuição da hostilidade entre os falantes certamente contribui para a eficácia da comunicação, principalmente quando se trata de um pedido ou uma ordem, pois precisamos da boa vontade do interlocutor para obtermos sucesso nesses atos de fala.

2.2.3

Conceitos da Antropologia Social

É possível entender a Antropologia como uma forma de conhecimento sobre a diversidade cultural, isto é, a busca de respostas para entendermos o que somos a partir do espelho fornecido pelo “outro”.

Os conceitos da Antropologia Social utilizados neste trabalho são essenciais para a interpretação de nossos dados, pois é a partir deles que identificamos, com base nos aspectos sócio-culturais, as estratégias discursivas usadas pelos falantes em uma situação de pedido e de ordem.

Vista a relevância do contexto no ensino de línguas, reconhecemos que “aprender uma língua estrangeira é muito mais do que aprender a gramática dessa língua, ou que simplesmente aprender a usar frases dessa língua em situações de

comunicação. Aprender qualquer língua estrangeira, logo, aprender português é adquirir competência em língua portuguesa, é aprender a comportar-se em ambientes da língua portuguesa, é tornar-se um falante de língua portuguesa eficiente nas mais diversas situações reais de uso dessa língua. É tornar-se competente em cultura brasileira” (Meyer, 2008:13).

Sendo assim, a partir dos conceitos da Antropologia Social somos capazes de distinguir as diferenças sociais e culturais em relação ao “outro” e delinear nossa identidade cultural. Cada língua possui sua própria identidade cultural, ou seja, diferenciamos-nos culturalmente pela maneira de nos expressarmos, pois “o indivíduo se constrói como ser social através da linguagem e da interação. Assim, ao produzir sua linguagem, ele produz sua identidade” (Moreeuw, 2009:29).

É nesse sentido que Stuart Hall (2000) define:

“Utilizo o termo “identidade” para significar o ponto de encontro, o ponto de *sutura*, entre, por um lado, os discursos e as práticas que tentam nos “interpelar”, nos falar ou nos convocar para que assumamos nossos lugares como os sujeitos sociais de discursos particulares e, por outro lado, os processos que produzem subjetividades, que nos constroem como sujeitos aos quais se pode “falar”. As identidades são, pois, pontos de apego temporário às posições-de-sujeito que as práticas discursivas constroem para nós” (Hall, 2000, p. 112).

Dessa forma, as identidades estão sempre sendo negociadas quando falamos uma língua estrangeira; estão sempre num processo de formação cultural, uma vez que: “A cultura não é uma questão de ontologia, de ser, mas de se tornar” (Hall, 2003, p. 44).

Ainda segundo Revuz (1998), à medida que nos aproximamos da língua-alvo, nos distanciamos da nossa cultura de origem. Por conseguinte, os adultos em imersão cultural são capazes de se apropriarem dos novos modelos culturais e modificam suas organizações conceituais.

Para Kramsch (1993), as pessoas que vivem em outras culturas não se sentem como parte da cultura anfitriã, mas situados à margem; de certa forma, se é sempre estrangeiro. De tal modo, o autor criou o conceito de terceira cultura, na qual há uma interseção das culturas da língua materna e da língua-alvo.

A partir desses conceitos de cultura como prática social, verificaremos através da nossa análise de dados até que ponto o falante em imersão internaliza os conceitos da outra cultura e adquire outra identidade, objetivando identificar os

modos de pensar e de agir do “outro” para uma melhor aprendizagem da língua-alvo.

2.2.3.1

A Casa e a Rua

Para analisarmos o comportamento social do brasileiro faremos usos da dicotomia *casa/rua* proposta por DaMatta (2004)¹. A *casa* é o espaço das relações sociais onde temos uma maior intimidade e uma menor distância social. É o lugar mais profundo da nossa identidade social/cultural, onde a harmonia e a afetividade têm presença marcante.

Por outro lado, a *rua* é o espaço da “dura realidade da vida” onde não há consideração nem respeito entre as pessoas. Albuquerque (2003:48), citando o referido autor, diz que na *rua* “é preciso ter cuidado para não violar as normas, as hierarquias não sabidas ou não percebidas, visto que é um universo onde todos tendem a estar em luta contra todos, até que uma forma de hierarquização surja e promova alguma ordem”.

Segundo DaMatta (2004), a sociedade brasileira está inserida em uma cultura com uma grande capacidade de se relacionar e em tentar minimizar as diferenças destas duas entidades morais propostas por ele, transformando as relações da *rua* em familiares.

Nesta pesquisa observaremos o comportamento social dos brasileiros e italianos e identificaremos as estratégias comunicativas usadas pelos informantes no ato de pedir e ordenar.

2.2.3.2

Cordialidade

Holanda (2002) defende que o brasileiro se caracteriza pela cordialidade, o que não significa que seja um homem gentil ou de “boas maneiras”, mas sim

¹ É importante lembrar que a categoria de ‘A Casa e a Rua’ não foi criada originalmente pelo antropólogo social Roberto DaMatta, mas já foi mencionada anteriormente por autores como Gilberto Freyre, Sérgio Buarque de Holanda, entre outros.

aquele que não suporta formalidades. É aquele que quer se aproximar e tornar-se íntimo nas relações interpessoais. O autor afirma que “A lhanza no trato, a hospitalidade, a generosidade, virtudes tão gabadas por estrangeiros que nos visitam, representam, com efeito, um traço definido do caráter brasileiro” (Holanda, 2002:146). Buscando as origens do termo *cordial*, encontramos a palavra provinda do latim – *cor, cordis* – coração. Assim, o homem cordial é afetuoso e age movido pelo coração.

O referido autor chama a atenção, ainda, para o fato dessa afetividade característica dos brasileiros se refletir nos aspectos da linguagem. O emprego do diminutivo, como o sufixo *-inho*, por exemplo, acentuaria a familiaridade com o ouvinte e com o objeto em questão. Le Berre (2007:48), citando Holanda (1973), diz que “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”².

2.2.4

Conceitos do Interculturalismo

Os conceitos propostos pelo Interculturalismo são fundamentais para o presente trabalho à medida que colocamos em confronto duas culturas distintas: a brasileira e a italiana.

Estudar línguas, seja esta L2 ou LE, significa ir além do circunscrito âmbito da Linguística. É indispensável considerar o comportamento social de cada povo, ou de cada grupo de falantes de determinada língua. Bennett (1998) aponta a necessidade de compreendermos os arquétipos de comportamento, os valores e as crenças do grupo com o qual entramos em contato para que a comunicação e o convívio entre as pessoas sejam harmoniosos e ocorra de maneira satisfatória.

Entendemos dessa forma, que a educação intercultural tem como objetivo fornecer subsídios que auxiliem o relacionamento entre pessoas com identidades culturais diferentes. A análise dos dados coletados levará, portanto, em

² Devemos notar, entretanto, que a análise de Buarque de Holanda caminha numa direção crítica a essa afetividade dos brasileiros para a construção de um Estado “civil”.

consideração alguns conceitos essenciais do interculturalismo, objetivando uma boa comunicação entre os falantes brasileiros e italianos.

2.2.4.1 Cultura Objetiva e Cultura Subjetiva

Baseando-se nas diferenças culturais, Bennett (1998) classifica a cultura de duas maneiras:

“Enquanto a cultura objetiva consiste das manifestações visíveis de uma dada sociedade – arte, literatura, música, ciência, religião, política, língua –, ou seja, o que se pode chamar de produtos concretos de uma sociedade, a cultura subjetiva pode ser encontrada nas suas manifestações invisíveis – valores, moralidade, crenças, comportamento, uso da linguagem, ou seja, os conteúdos abstratos dessa sociedade.”³ (Bennett, 1998)

Bennett (1998) afirma, ainda, que a maneira de pensar e de ver o mundo de cada indivíduo é fortemente influenciada pela sua cultura. De tal modo, o conceito de restaurante, por exemplo, pode ser diferente para grupos de falantes de culturas distintas.

É importante ressaltar que, em situações de cruzamento de culturas, as diversidades aparentes no comportamento comunicativo não devem ser motivos de críticas em relação aos valores do outro. Para o referido autor, criam-se os estereótipos quando acreditamos que todos os membros de uma cultura tenham as mesmas características ou se comportem de uma mesma maneira; ou seja, quando geralmente desconhecemos o outro e fazemos falsas generalizações a seu respeito.

Conscientes das diferenças culturais entre brasileiros e italianos, vistas a partir do prisma do individualismo, bem como do coletivismo, trataremos da

³ Tradução feita por Meyer (2008) em “*Questões interculturais entre o português do Brasil e o espanhol latinoamericano*”- Trabalho apresentado no III Simpósio Sobre Ensino de Português para Falantes de Espanhol, UNICAMP.

cultura subjetiva em nossa análise de dados, a fim de alcançarmos a tolerância e a compreensão da outra cultura.

2.2.4.2

Cultura de Alto e Baixo Contexto

Os conceitos de cultura de alto contexto e cultura de baixo contexto estão intimamente relacionados à modalidade comunicativa dos indivíduos de uma dada sociedade. Em uma cultura de alto contexto, como a brasileira, a comunicação se dá de forma implícita e a interação através de elementos não-verbais é bastante valorizada. Por outro lado, na cultura de baixo contexto, como a italiana, as pessoas tendem a ser mais explícitas em suas comunicações verbais e a maior parte da informação está presente no código linguístico. Moreeuw (2009:33), citando Hall & Hall (1990), resume: “é a capacidade que cada cultura tem de expressar suas mensagens de maneira mais ou menos direta”.

Assim sendo, comportamentos da comunicação não-verbal também variam de uma cultura para outra. Moreeuw (2009:33), em relação à cultura brasileira, diz que “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, pedidos de desculpas, ou até mesmo para “quebrarmos o gelo” com o nosso interlocutor. Assim, muitas vezes somos invasivos”. Através da análise dos dados coletados, verificaremos até que ponto a cultura brasileira e italiana se diferenciam em relação ao toque no contexto de pedidos de informação na rua.

É preciso esclarecer que embora tendamos a enfatizar as diferenças entre culturas, é importante notar que existem diferenças dentro das próprias culturas. Na Itália, por exemplo, não obstante a sua extensão relativamente pequena, existe uma acentuada distinção cultural entre as regiões do norte e do sul do país.

2.3

Pressupostos metodológicos

2.3.1

Natureza da pesquisa

O procedimento metodológico adotado nesta pesquisa é de base quantitativa e qualitativa. Nosso *corpus* é construído com dados obtidos através de um questionário com simulações de situações reais em três contextos distintos.

No primeiro contexto, “na rua”, propusemos uma situação na qual nossos informantes procuravam uma determinada rua, e deveriam pedir informação a uma pessoa. Dentro deste contexto de pedido de informação, pusemos em questão se o sexo ou a idade do informante/interlocutor influenciariam no tratamento; também averiguamos se o falante tocaria e/ou se sentiria incomodado em ser tocado. Demos, igualmente, aos nossos informantes a oportunidade de fazerem alguma observação a respeito de suas respostas.

No segundo contexto, “no bar/pub”, e no terceiro, “no restaurante”, questionamos de que maneira nossos informantes chamariam o garçom/garçonete e pediriam uma bebida. É imprescindível ressaltar que, apesar de usarmos o verbo *pedir* nesses dois contextos (onde em italiano, o verbo frequentemente usado é “*ordinare*” – *ordenar*), consideramos os enunciados dos falantes como ordem, porquanto quem anuncia detém maior poder que seu interlocutor.

A análise verificará os tipos de pedidos e ordens e os motivos sociais/contextuais e culturais que condicionam as escolhas dos informantes.

2.3.2

Natureza dos informantes

Nosso questionário foi respondido por 30 informantes, de idade entre 18 e 60 anos; os grupos compuseram-se da seguinte maneira:

- a) 10 são falantes de português língua materna (LM) e residem no Brasil, os quais denominamos brasileiros no Brasil (BB);
- b) 10 são falantes de italiano LM e residem na Itália, os quais denominamos italianos (I);
- c) 10 são falantes de português LM mas residem na Itália, os quais denominamos brasileiros na Itália (BI).

É importante esclarecer que os informantes brasileiros residentes na Itália responderam ao questionário em português, de modo que lhes foi pedido que supusessem o contexto cultural brasileiro, independentemente do local em que as interações se dessem; assim, eles poderiam imaginar que as ações ocorreriam no Brasil, em estabelecimentos brasileiros na Itália, etc. Ademais, estes são os únicos informantes que possuem o conhecimento das duas línguas em questão.

3

Análise de dados

Apresentamos a análise de dados da nossa pesquisa a partir da observação dos diferentes tipos de formulações de pedidos e ordens encontrados em nosso *corpus* e também das estratégias utilizadas pelos três grupos de informantes na realização desses atos de fala. Realizamos uma análise comparativo-interpretativa dos dados seguindo as teorias e metodologias propostas. Examinamos, também, a relevância do toque no ato de fala de pedir dos informantes.

3.1

Formulação de pedidos

Por meio da análise de nossos dados, observamos que a maioria dos informantes dos três grupos realiza o ato de fala de pedir – no caso, pedido de informação a uma pessoa na rua – tentando minimizar a imposição do pedido através de um ato diretivo indireto. Dessa forma, utilizam a estratégia de polidez negativa e diversos elementos que servem de mitigadores conversacionais.

No processo de análise por grupo de informantes, verificamos os seguintes enunciados entre os brasileiros residentes no Brasil:

Exemplo 1

- BB3 “Moço, onde fica essa rua...?”

Exemplo 2

- BB5 “Por favor! Sabe me dizer onde fica a rua (...)?”

Exemplo 3

- BB6 “Oi, por favor, você sabe onde é a rua x ?”

Exemplo 4

- BB8 “Amigo! Como é que eu faço pra chegar na rua *determinada*?”

Mediante os enunciados realizados pelos brasileiros residentes no Brasil, constatamos que a maioria dos informantes utiliza diferentes elementos para abrir o canal de comunicação com o interlocutor ao fazer um pedido de informação.

Nos exemplos 1 e 4, o informante procura chamar a atenção do interlocutor através de um pronome de tratamento que, como sabemos, são marcadores de polidez. No primeiro exemplo, *moço* denota uma relação de respeito dentro de uma situação informal. Segundo Meyer (1999:148) a expressão *moço* indica um desnível social entre os interlocutores; “através dela, o falante dirige-se ao ouvinte de situação social inferior à sua, com distanciamento. Há ainda uma outra característica muito peculiar desta expressão: ela é quase exclusivamente utilizada por mulheres, tornando-se uma marca importante do discurso feminino”.

Concordamos, assim, com a autora em relação ao uso da expressão *moço* como marca característica do enunciado feminino: o informante BB3 é, de fato, uma mulher. Porém no que concerne à ascendência social do locutor em relação ao ouvinte, acreditamos que ela varie de acordo com o contexto. Na situação de pedido de informação no contexto apresentado, ou seja, na rua, cremos que não exista necessariamente um desnivelamento social entre os interactantes como o sugerido pela autora. Julgamos que a relação de poder entre os interlocutores neste caso pode ser simétrica ou, até mesmo, inversa àquela proposta por Meyer (1999). Nos dias atuais, quem usa *moço(a)* em uma situação de pedido de informação na rua pode, sim, deter menos poder que seu interlocutor.

No exemplo 4, com a forma de tratamento *amigo*, percebe-se a tentativa do falante de aproximar-se do ouvinte, buscando criar uma relação informal e amigável entre eles, para possivelmente obter o sucesso em seu do pedido através da boa vontade e empatia do seu interlocutor.

Destacamos, também, que, segundo a taxonomia de Searle (2002), os referidos exemplos são atos ilocucionários realizados de forma direta; eles constituem, aliás, raros exemplares desse tipo de ato em nosso *corpus*.

Notamos, ainda, nos exemplos 2 e 3, o uso da saudação, *oi*, e da expressão cristalizada de polidez, *por favor*, como elementos mitigadores de contato. Comparando diferentes formas de cumprimento, como *boa tarde* ou *com licença*, também consideramos o cumprimento *oi* como forma de criar proximidade e familiaridade com o interlocutor.

Outro aspecto presente nestes exemplos, em contraposição aos exemplos 1 e 4, é o da indiretividade dos enunciados. Em tais construções os locutores utilizam o verbo *saber*, o qual indaga sobre a capacidade do interlocutor em dar a resposta quando, na realidade, o objetivo da pergunta é saber como chegar à determinada rua. Através da nossa análise de dados verificamos que esse tipo de estrutura de pedido de informação com o verbo *saber* (ou *poder*) é bastante comum entre brasileiros e italianos.

Além disso, 90% dos informantes BB realizam o ato de pedir com os verbos no presente do indicativo, e somente 10% utilizam o pronome de tratamento *o senhor*. A não utilização – ou quase – de recursos modalizadores que tornariam o pedido ainda mais polido e indireto, como o futuro do pretérito e o referido pronome de tratamento, está fortemente relacionada ao fato do povo brasileiro, de uma maneira geral, tentar sempre misturar o espaço das relações pessoais – a *casa* – com o espaço da impessoalidade – a *rua* (DaMatta, 2004).

Le Berre (2007:65), citando o autor, diz “a informalidade é uma marca peculiar da maioria das relações da sociedade brasileira, tanto no domínio da casa, quanto no domínio da rua. Embora haja profundas desigualdades sociais no Brasil e um sistema hierarquizado, a lógica da estrutura das relações sociais permite e estimula a existência de tal nível de informalidade, quer seja entre superiores e inferiores, quer seja entre desconhecidos”.

Sendo o português uma língua de alto contexto, não devemos nos esquecer que, além dessas particularidades linguísticas, os elementos não-verbais (como o tom de voz, o sorriso e o toque) são características fundamentais da cultura brasileira.

Entre os italianos destacamos os seguintes pedidos:

Exemplo 5

- I1 “*Mi scusi, mi può dire dove si trova la via..., é vicino? lontano?*”
- “Me desculpe, (o senhor/a) pode me dizer onde se encontra a rua..., é perto? longe?”⁴

Exemplo 6

- I2 “*Chiedo scusa, gentilmente mi potrebbe indicare la direzione per raggiungere...?*”
- “Peço desculpa, gentilmente (o senhor/a) poderia me indicar o caminho para chegar...?”

Exemplo 7

- I5 “*Scusi per cortesia saprebbe dirmi dove trovo la via...? Grazie.*”
- “Desculpe por cortesia (o senhor/a) saberia me dizer onde acho a rua...? Obrigada.”

Exemplo 8

- I10 “*Mi perdoni, l'informazione per favore mi potrebbe indicare questa via?*”
- “Me perdoe, 1 informação por favor (o senhor/a) poderia me indicar esta rua?”

Como confirmam os exemplos, 100% dos informantes italianos usaram um pedido de desculpas e empregaram o pronome de tratamento *o senhor/a* (em italiano, a terceira pessoa do singular é usada como forma de cortesia e respeito, equivalendo ao nosso *o senhor/a*).

A combinação das estruturas mitigadoras de contato, como as escusas, de expressões cristalizadas de polidez, como *por cortesia, gentilmente, por favor*, do pronome de tratamento empregado e, finalmente, do uso dos verbos modalizadores *poder* e *saber* no futuro do pretérito, evidencia um acentuado grau de formalidade, de polidez e de distanciamento do interlocutor nas formulações de pedidos dos italianos.

⁴ Todas as traduções do italiano para o português realizadas nesta monografia são feitas pela autora. É importante informar que foram mantidas as formas originais fornecidas pelos informantes, sobretudo, com relação à (falta de) pontuação.

Entre os brasileiros residentes na Itália, encontramos os seguintes enunciados:

Exemplo 9

- BI3 “Bom dia, por favor o senhor poderia me informar aonde é a rua tal...?”

Exemplo 10

- BI6 “Licença você poderia me informar aonde é a rua...?”

Exemplo 11

- BI9 “Me desculpe, poderia me dizer aonde está essa rua?”

Exemplo 12

- BI10 “Desculpa, sabe aonde fica esta rua?”

É interessante observar como os atos de fala de pedir dos informantes do grupo BI apresentam expressivos paralelismos com a maneira de pedir dos italianos. Acreditamos que, devido ao tempo de permanência dos informantes na Itália – quatorze, dois, vinte e dois e cinco anos, respectivamente – as características da identidade cultural italiana já fazem parte do seu discurso. Segundo Wierzbicka (1991), de fato, os traços culturais de uma sociedade influenciam fatalmente no léxico utilizado pelos falantes.

Assim, ao analisarmos o exemplo 9, notamos que o falante utiliza elementos linguísticos, como o cumprimento *bom dia*, o verbo modalizador no futuro do pretérito (usado por 40% dos BI) e o pronome de tratamento *o senhor* (usado por 20% dos BI), que denotam um maior distanciamento do interlocutor quando comparamos às estruturas de pedidos do BB.

Nos exemplos 10, 11 e 12 os informantes se desculparam ou pedem licença ao abordar uma pessoa na rua e, dessa forma, minimizam a ameaça à face do ouvinte, e, derivadamente, à própria face – exatamente como ocorre nos pedidos dos italianos. Além disso, no exemplo 11, observamos uma inadequação linguística relativa ao uso do verbo *estar* no lugar, provavelmente, do *ser*. cremos, neste caso, que, o longo tempo de permanência na Itália fez com que o

falante se distanciasse de sua língua de origem e criasse uma nova identidade cultural (Kramsch, 1993).

Assim sendo, verificamos nesta seção algumas das possibilidades de se pedir uma informação na rua, bem como as variadas estratégias linguísticas à disposição do falante. Constatamos, também, as diferenças culturais existentes entre brasileiros e italianos, e a influência da cultura italiana na identidade dos brasileiros residentes na Itália.

3.1.1

Determinantes etários e de gênero

Baseando-nos na teoria de polidez de Brown e Levinson (1987), resolvemos examinar em nosso trabalho fatores que influenciam, segundo cremos, na formulação dos pedidos de informação a uma pessoa na rua, tais como o sexo e a idade daquele que informa.

Ao serem indagados a esse respeito, 70% dos brasileiros residentes no Brasil responderam que o sexo e/ou a idade do interlocutor influenciariam no tratamento. Vejamos as observações mencionadas por eles:

Observação 1

- BB2 “Para as pessoas de mais idade, utilizaria o Sr. ou Sr^a.”

Observação 2

- BB8 “Os homens têm melhor senso de direção que as mulheres.”

Observação 3

- BB9 “Se fosse uma mulher idosa, eu usaria ‘senhora’ e não ‘você’.”

Observação 4

- BB10 “Penso que a idade do interlocutor demandaria o uso de formas como ‘senhor’ e ‘senhora’.”

Tratando-se dos informantes italianos, 60% também responderam positivamente à pergunta. Alguns fizeram os seguintes comentários:

Observação 5

- I1 “*Non tanto il sesso, quanto l’età perché cambia il registro della lingua.*”
- “Nem tanto o sexo, mas sim a idade porque muda o registro da língua.”

Observação 6

- I6 “*Se la persona è un coetaneo gli do del ‘tu’ altrimenti del ‘lei’.*”
- “Se a pessoa é minha coetânea a chamo de ‘você’ caso contrário de ‘senhor/a’.”

Observação 7

- I7 “*Mi influenzerebbe l’età.*”
- “A idade me influenciaria.”

Observação 8

- I9 “*Tendo a scegliere la persona in base all’età e sesso.*”
- “Tendo a escolher a pessoa com base na idade e no sexo.”

Em relação aos informantes brasileiros residentes na Itália, 70% seriam influenciados pelas características etárias e de gênero dos ouvintes. Vejamos:

Observação 9

- BI2 “Se é um senhor, tentarei ser o mais educada possível. Com um jovem é diferente.”

Observação 10

- BI4 “Falo de uma maneira mais formal se a pessoa for mais velha.”

Observação 11

- BI7 “Se é uma pessoa mais de idade o tratamento é mais formal.”

Observação 12

- BI8 “Acho que as pessoas com mais idade têm mais conhecimentos. Prefiro perguntar para alguém que aparentasse ter mais idade e ser da cidade.”

Averiguamos que a maioria dos informantes nos três grupos investigados agiria distintamente de acordo com a idade e/ou o sexo do seu interlocutor. Lendo, porém, atentamente as observações feitas pelos informantes, observamos que o fator etário é, sem dúvida, o principal motivo pela mudança de comportamento dos locutores.

De acordo com os conceitos vistos de Brown e Levinson (1987), a distância social, o poder e o risco atribuído à realização do ato de fala influenciam na interação e, por conseguinte, na escolha das estratégias de polidez usadas pelo falante. Dessa forma, constatamos que a posição social ocupada por uma pessoa de “mais idade” – característica que inspira respeito, formalidade e cortesia – e a distância social entre os interactantes – são pessoas desconhecidas, sem nenhuma relação aparente –, têm um forte peso nas construções de pedidos de informação na rua.

Com referência ao contexto da rua, vimos que ela constitui um lugar onde existe menos intimidade e maior distanciamento social entre as pessoas. Com a análise, vemos que as normas socialmente estabelecidas (como a hierarquização etária, a relação de respeito e, de certa forma, de distância) são respeitadas pelos falantes, a despeito da tendência brasileira de transformar as relações da *rua* em familiares (DaMatta, 2004).

Verificamos, ainda, a partir dos comentários dos informantes, que fatores etários e de gênero, além de influenciarem linguisticamente na construção do enunciado, como na escolha do pronome de tratamento, também podem incidir na escalação do interlocutor.

É interessante observar que 60% dos italianos afirmaram que os fatores estabelecidos (idade e sexo) influenciariam o seu tratamento (alguns até disseram que o registro da língua varia de acordo com a idade); contudo, 100% deles construíram o enunciado com o pronome de tratamento *o senhor* implícito nas formulações de pedidos expostas no tópico precedente. Ou seja, indistintamente do sexo ou da idade do interlocutor, eles construíram o enunciado de acordo com o modelo protocolar de sua cultura – exatamente o oposto do que ocorre entre os brasileiros.

3.1.2

Aspecto não-verbal no ato de fala de pedir

Como vimos no capítulo anterior, a linguagem não-verbal, além de ser muito comum, é fundamental no processo de comunicação entre brasileiros. Por esse motivo, quisemos também investigar se existe uma diferença no comportamento dos brasileiros e italianos em relação ao toque em um contexto de pedido de informação na rua.

Ao serem indagados sobre esse aspecto não-verbal do ato de pedir, somente 30% dos brasileiros residentes no Brasil, contrariamente ao que se imaginava, responderam que tocariam o interlocutor, enquanto 50% não se incomodariam em serem tocados. As principais explicações para a aversão ao contato físico foram:

Observação 13

- BB2 “Porque sendo uma pessoa estranha me assustaria.”

Observação 14

- BB4 “Seria impróprio uma maior aproximação se eu não conhecesse a pessoa.”

Observação 15

- BB5 “Me sentiria ‘invadida’.”

Observação 16

- BB7 “Em geral, no Brasil, as pessoas se sentem sujeitas a assaltos ou coisa do gênero. O toque na abordagem pode aparecer agressivo ou temeroso.”

A unanimidade dos italianos respondeu que jamais tocaria o interlocutor, e se incomodaria em ser tocada. Alguns escreveram as seguintes observações:

Observação 17

- I2 “*Mi infastidirebbe se mi toccasse qualcuno che non conosco o che si permette il lusso di toccarmi senza il mio consenso.*”

- “Me incomodaria se alguém que não conheço me tocasse ou que se desse ao luxo de me tocar sem o meu consentimento.”

Observação 18

- I4 “*Non toccherei o mi farei toccare dalla persona perché secondo me è maleducazione.*”
- “Não tocaria nem deixaria a pessoa me tocar porque na minha opinião é falta de educação.”

Observação 19

- I6 “*Non toccherei mai la persona e mi infastidirebbe essere toccato.*”
- “Não tocaria nunca a pessoa e me incomodaria ser tocado.”

Observação 20

- I7 “*Perché non esiste una tale confidenza da permettere il contatto.*”
- “Porque não existe tal intimidade que permita um contato.”

Entre os brasileiros residentes na Itália, apenas 10% tocariam o interlocutor e, no entanto, a metade dos informantes não se sentiriam incomodados ao serem tocados. Vejamos os seguintes comentários:

Observação 21

- BI1 “Nunca gostei que me tocassem.”

Observação 22

- BI3 “Porque não tem necessidade.”

Observação 23

- BI8 “Não tocaria de forma alguma e me incomoda o fato ser tocada por um desconhecido.”

Observação 24

- BI9 “Por necessidade de maior segurança.”

No que concerne ao toque no referido ato de fala, observamos uma grande semelhança nas respostas dos dois grupos de brasileiros. E, ao contrário do que se previa, pouquíssimos foram os informantes que tocariam o interlocutor ao pedir uma informação na rua. Acreditamos, portanto, que o contexto da rua – e, portanto, por tratar-se de um interlocutor desconhecido –, tenha influenciado consideravelmente na opinião dos brasileiros.

Dessa forma, mesmo sendo o PB uma língua de alto contexto (Hall & Hall, 1990), e a despeito de toda a cordialidade do brasileiro (Holanda, 1973), verificamos que existe, de certo modo, um respeito às regras de distanciamento no espaço da rua. Mais ainda, observamos a preocupação e o medo de certos informantes com uma maior aproximação da pessoa estranha.

Por outro lado, nota-se uma sensível tolerância dos brasileiros ao toque, sem que este os incomode. Alguns teceram as seguintes observações a esse respeito:

Observação 25

- BB9 “Dependendo da forma como eu fosse tocado, talvez me incomodaria. No entanto, se for um toque leve, o gesto me causaria menos estranhamento (nenhum estranhamento de fato).”

Observação 26

- BI7 “Não se é um contato breve.”

Segundo Moreeuw (2009), “se não nos incomodamos quando alguém nos toca é porque compartilhamos a ideia de que podemos sim misturar a casa – espaço das relações pessoais – e a rua – espaço onde impera o individualismo (DaMatta, 2004)”. Ao aceitarem o toque, os brasileiros, de fato, revelam seus arquétipos culturais mais profundos, demonstrando uma possibilidade de aproximação do outro muito maior do que a dos informantes italianos.

A partir da unanimidade de respostas demonstrando aversão ao toque, por parte dos informantes italianos, e, principalmente, de suas observações, esclareceram-se alguns valores de sua cultura subjetiva: o contato físico é visto como uma violação dos conceitos de “educação” e vai além da “intimidade” permitida naquela situação.

Acreditamos ter lançado luz, com nossa análise, sobre as especificidades locais no que diz respeito à comunicação não-verbal – sendo a cultura brasileira de alto contexto, e a italiana de baixo contexto (Hall & Hall, 1990) –, de modo que fica evidente a relevância do contexto para uma boa compreensão do comportamento dos informantes.

3.2

Formulações de ordens

Como sabemos, podemos considerar “ordem” como uma determinação de origem superior, isto é, “quando a relação entre os interlocutores for assimétrica e quem enuncia for alguém que detém maior poder do que o seu interlocutor (A > B)” (Le Berre, 2007:79). Há, porém, duas maneiras de se dar uma ordem: de forma explícita, na qual o locutor se expressa de forma direta sem dar opção ao interlocutor de agir diversamente, e de forma atenuada, onde existe uma camuflagem do poder por parte do locutor.

De tal modo, com o objetivo de comparar e analisar a maneira de ordenar dos brasileiros e italianos, propusemos em nosso questionário uma mesma situação de ordem em dois contextos distintos. Indagamos de que forma os nossos informantes chamariam o garçom e pediriam uma bebida, seja num *bar/pub*, seja num restaurante.

3.2.1

No contexto do *bar/pub*

O bar – mais conhecido pelos brasileiros como “barzinho” – ou o *pub* é um local de descontração no qual, geralmente, bebemos acompanhados de amigos. É importante ressaltar que, como vimos no capítulo anterior, cada cultura percebe a realidade de maneira diferente, o que faz com que a representemos

linguisticamente também de maneira diferente (Bennett, 1998). Por esse motivo, consideramos como equivalentes *bar* e *pub* – ambos ambientes informais – para abranger a concepção de tais estabelecimentos para as duas culturas: brasileira e italiana, respectivamente.

Por meio da análise de nossos dados, constatamos que os três grupos de informantes tendem a formular uma ordem atenuada mesmo possuindo maior poder social nessa interação interpessoal. Segundo Oliveira (1995), a formulação e o uso eficiente de tal enunciado exigem algumas habilidades interpessoais e uma competência linguística do locutor para minimizar o teor de imposição do ato de fala.

No grupo dos brasileiros residentes no Brasil, encontramos alguns dos seguintes enunciados para as formulações de ordens em um *bar/pub*:

Exemplo 13

- BB4 “Por favor, traz um ‘x’.”

Exemplo 14

- BB5 “Oi! Me vê uma cerveja?”

Exemplo 15

- BB7 “Opa! Me vê uma cervejinha, por favor...”

Exemplo 16

- BB8 “Amigo! Me dá um chá gelado no capricho.”

Analisando os exemplos, observamos que os informantes brasileiros residentes no Brasil comumente começam o ato de fala com uma saudação. O simples emprego da saudação *oi*, da interjeição *opa* – como cumprimento de abertura –, ou do pronome de tratamento *amigo* – como forma de chamamento no ato de ordenar –, já atenua a intenção da ordem e cria uma proximidade entre os interlocutores. Deste modo, os brasileiros se utilizam de valores como a camaradagem e a amizade para preservarem suas próprias ações e, conseqüentemente, a ameaça às faces dos interlocutores.

Através do uso da expressão cristalizada de polidez, *por favor*, no exemplo 13, como elemento introdutório do enunciado, o falante deixa explícita a atenuação da ordem fazendo-a transparecer *quase* como um pedido.

Notamos que o BB também usa a típica expressão popular *me vê* para dissimular a ordem e criar uma atmosfera amigável com o interlocutor. Além disso, no exemplo 14, a apresentação do enunciado em forma de pergunta é um dos recursos frequentemente usados como uma forma de atenuar o tom autoritário da ordem (Meyer, 1999).

Da mesma forma, no exemplo 13, o verbo *trazer* conjugado no presente do indicativo, ao invés do imperativo, também é usado como uma estratégia de polidez para suavizar a ordem (Cunha & Cintra, 2007).

Como vimos anteriormente, o brasileiro é caracterizado por tentar sempre se aproximar e tornar-se íntimo nas relações interpessoais (Holanda, 1973). Assim, além de todas as estratégias citadas, os informantes BB também utilizam o sufixo *-inha*, como no exemplo 15 – *cervejinha* –, e a expressão *no capricho*, como no exemplo 16, para criar uma relação mais íntima e conseguir obter, dessa forma, a solidariedade do interlocutor para realização da ação desejada, sem que seja necessário utilizar estratégias de explicitação de poder.

Vejamos, então, as formulações de ordem dos informantes italianos:

Exemplo 17

- I4 “*Scusa, potresti portarmi dell’acqua? Grazie.*”
- “Desculpa, (você) poderia me trazer uma água? Obrigada.”

Exemplo 18

- I6 “*Scusi, può portarmi una coca per cortesia?*”
- “Desculpe, (o senhor/a) pode me trazer uma coca por cortesia?”

Exemplo 19

- I7 “*Mi scusi potrei ordinare da bere?*”
- “(o senhor/a) Me desculpe eu poderia pedir uma bebida?”

Exemplo 20

- I10 “*Scusa mi porteresti 1 birra ghiacciata?*”

- “Desculpa, (você) me traria 1 cerveja gelada?”

Percebemos através dos exemplos que os italianos, mesmo tratando-se de uma ordem, constroem o enunciado por meio da indiretividade – ao contrário dos BB que, neste caso, formulam um ato diretivo direto.

Ressaltamos, também, que, embora a ação aconteça em um contexto informal, 100% dos italianos iniciaram a frase com um pedido de desculpas, e 60% deles usaram a forma de tratamento *o senhor/a* combinada com verbo modalizador no futuro do pretérito do indicativo. Destacamos, assim, a formalidade e o distanciamento do interlocutor na maioria das formulações de ordens.

Entre os brasileiros residentes na Itália encontramos as seguintes ordens:

Exemplo 21

- BI2 “Garçon, por favor, eu gostaria de um suco.”

Exemplo 22

- BI4 “Oi! Pode me trazer uma coca, por favor?”

Exemplo 23

- BI5 “Por favor você poderia me trazer...?”

Exemplo 24

- BI10 “Moço, me dá uma cerveja.”

Notamos que os falantes desse grupo, a diferença dos BB, tendem a ser um pouco mais formais ao utilizarem o futuro do pretérito em suas sentenças. Observamos, inclusive, que 30% desses informantes utilizam um ato de fala expressivo através de uma das formas verbais mais cerimoniosas, como *gostaria*, para expressar a sua ordem.

Destarte, constatamos que os três grupos de informantes utilizam estratégias de polidez negativa que minimizam o teor da imposição e de desaprovação implicado no ato diretivo de ordenar. Evidenciamos, contudo, a necessidade dos aprendizes italianos conhecerem o comportamento social dos

brasileiros para que a comunicação entre eles seja bem-sucedida dentro de um contexto informal como o *bar/pub*.

3.2.2

No contexto do restaurante

Com o objetivo de verificar as possíveis diferenças existentes entre os enunciados proferidos num restaurante e os emitidos num *bar/pub* – ambientes com graus de formalidade distintos –, vejamos algumas das ordens formuladas pelos informantes brasileiros residentes no Brasil:

Exemplo 25

- BB1 “Vou querer um refrigerante.”

Exemplo 26

- BB5 “Boa noite! Eu queria uma cerveja, por favor.”

Exemplo 27

- BB6 “Boa noite, eu quero uma coca light, por favor.”

Exemplo 28

- BB10 “Garçom, por favor, poderia me trazer...?”

A partir da análise desses enunciados, constatamos o uso do verbo *querer* em diferentes tempos verbais. Consideramos a asserção *eu quero*, no exemplo 27, como uma ordem explícita na qual a vontade do locutor é expressa de forma direta. Por outro lado, a locução verbal *vou querer*, no exemplo 25, e, mais ainda, o emprego do verbo no futuro do pretérito (*eu queria*), no exemplo 26, atenuam a imposição da ordem e ameaça à face dos interlocutores. Nota-se que o uso de *por favor* nesses exemplos também contribui para minimizar o efeito negativo da ordem.

Ademais, percebemos que os informantes BB, de modo geral, tendem a formular as ordens no restaurante com algumas características linguísticas que denotam uma certa formalidade. Isto é, verificamos que 50% dos BB construíram

o enunciado com um verbo no futuro do pretérito e escolheram saudações, como *boa noite*, que caracterizam um distanciamento do interlocutor. No entanto, nenhum dos informantes usou o pronome de tratamento *o senhor/a* em seus enunciados.

Vejamos as construções do grupo dos italianos:

Exemplo 29

- I1 “*Mi scusi, posso avere...*”
- “Me desculpe, posso “ter”...”

Exemplo 30

- I5 “*Mi scusi potrei avere una bottiglia d’acqua? Grazie mille.*”
- “(o senhor/a) Me desculpe eu poderia “ter” uma garrafa d’água? Muito obrigada.”

Exemplo 31

- I9 “*Scusi, può venire a prendere le ordinazioni? Vorrei una bottiglia di minerale/vino.*”
- “Desculpe, (o senhor/a) pode vir pegar as “ordens”? Gostaria de uma garrafa de água/vinho.”

Exemplo 32

- I10 “*Mi scusi mi porterebbe cortesemente da bere?*”
- “Me desculpe (o senhor/a) me traria por cortesia uma bebida?”

Os exemplos ratificam uma tendência que já havíamos mencionado acima, a saber, o pedido de desculpas é marca constante nos atos de fala indiretos dos italianos. Nesse contexto, à diferença do *bar/pub*, 100% dos italianos usaram a forma de tratamento *o senhor/a* em suas ordens.

Deparamo-nos, assim, com algumas marcas típicas do discurso italiano, que definem as imagens reivindicadas por eles nas interações interpessoais e que contribuem para a preservação de suas faces.

Vejamos, então, as formulações de ordens dos brasileiros residentes na Itália:

Exemplo 33

- BI1 “Garçom, por favor! Eu gostaria de beber...”

Exemplo 34

- BI3 “Garçom por favor... eu gostaria de uma...”

Exemplo 35

- BI5 “Por favor me traga...”

Exemplo 36

- BI6 “Garçom o senhor poderia me trazer uma bebida por favor.”

Com o estudo das ordens desse grupo de falantes, reparamos uma maior frequência do vocativo *garçom* para chamar a atenção do interlocutor. Acreditamos que o uso do vocativo denote certo afeto e aproximação do ouvinte.

Constatamos, também, a existência de uma tendência de aproximação da estrutura italiana de formulações de ordens; assim, eles empregam, quase sempre, o verbo no futuro do pretérito e utilizam, algumas vezes, o pronome de tratamento *o senhor/a*.

Percebemos ainda que, no exemplo 35, o falante utilizou o verbo *trazer* no imperativo – *traga* – para manifestar a sua ordem. Como sabemos, os brasileiros da região sul e sudeste do país evitam esse tipo de enunciado, pois “o emprego da forma imperativa para ordens, pedidos e sugestões representa uma atitude demasiadamente autoritária, desprovida de polidez” (Meyer, 1999:150). Note-se que o informante em questão é da região sudeste do Brasil e, portanto, teoricamente, não faria uso dessa forma verbal para expressar uma ordem.

Porém, como vimos anteriormente, ocorrem alterações em nossa identidade cultural quando nos aproximamos de outra cultura e falamos uma língua estrangeira (HALL, 2003). Dado que na Itália o imperativo tem um uso mais corrente, sem implicar, necessariamente, um tom autoritário, podemos supor que a formulação do BI5 foi influenciada pela cultura italiana. Contudo,

considerando o quadro de referência da cultura brasileira (dentro do qual se daria o diálogo) o falante não se expressou adequadamente. Tal caso comprova o quanto é importante discernir os diferentes contextos culturais para o sucesso da comunicação.

4 **Considerações finais**

Como verificamos ao longo de nosso trabalho, o êxito do ensino/aprendizagem do PB como L2 e LE depende do conhecimento não apenas dos aspectos formais do sistema linguístico, mas, sobretudo, das particularidades relacionadas à cultura brasileira. Por isso o presente trabalho priorizou o estudo das estruturas verbais e dos aspectos não-verbais presentes nos pedidos e ordens dos brasileiros e italianos, com o escopo de investigar e analisar as diferenças e os motivos culturais que levam à construção de tais enunciados. Pretendemos, assim, contribuir para a compreensão dos paradigmas de comportamento linguístico-cultural dos dois países e, principalmente, fornecer subsídios para o ensino de PLE.

Reconhecida a importância do contexto no processo de ensino/aprendizagem, consideramos relevante examinar os atos de fala de pedir e ordenar em situações bastante corriqueiras para um estrangeiro: na rua, no bar/*pub* e no restaurante.

No decorrer da pesquisa, observamos a existência de diferenças significativas entre os três grupos de informantes (BB, I e BI) no que diz respeito às formulações de pedidos e ordens. Nos pedidos de informação na rua, constatamos que os falantes, de modo geral, minimizam a imposição do pedido por meio de atos ilocucionários diretivos indiretos (Searle, 2002), de estratégias de polidez negativa (Brown e Levinson, 1987) e de diversos outros elementos, como saudações, expressões cristalizadas de polidez, pronomes de tratamento, verbos modalizadores, etc., que servem de mitigadores conversacionais (Fraser, 1980). Os brasileiros residentes no Brasil, no entanto, utilizam construções linguísticas mais informais se comparadas às italianas, e buscam criar proximidade com o interlocutor transformando as relações da *rua* – que são mais distanciadas – em familiares (DaMatta, 2004). Por outro lado, verificamos que certas características da identidade cultural italiana se tornam evidentes no discurso dos brasileiros residentes na Itália. Por exemplo, eles utilizam elementos linguísticos que denotam distanciamento do interlocutor, tais como: o verbo modalizador no futuro do pretérito, o pronome de tratamento *o senhor/a*, etc.

Ao analisarmos a influência de fatores etários e de gênero nos atos de fala de pedir de nossos informantes, percebemos especialmente que a posição social ocupada por uma pessoa de “mais idade” tem um forte peso nas construções de pedidos de informação na rua. Averiguamos, no entanto, que independentemente do sexo ou idade dos interlocutores, os italianos elaboraram o enunciado de acordo com o modelo protocolar de sua cultura (pedidos de desculpas, pronome de tratamento *o senhor/a*, etc.), exatamente o oposto do que ocorreu entre os brasileiros.

Em relação ao aspecto não-verbal do ato de pedir, apuramos que a maioria dos brasileiros optaria por não tocar o interlocutor no contexto da rua, porém metade deles não se incomodaria em ser tocado. Por outro lado, todos os italianos responderam que não tocariam nem tolerariam o toque nesse contexto. A diferença no comportamento desses informantes revela marcas culturais

intrínsecas desses dois povos, e comprova uma tendência de aproximação muito maior por parte dos brasileiros.

No que concerne às ordens no contexto do *bar/pub*, constatamos que os três grupos de informantes geralmente formulam uma ordem atenuada, mesmo possuindo maior poder na interação interpessoal. Além disso, com a análise de dados, tornaram-se patentes as inúmeras estratégias utilizadas pelos brasileiros para minimizar o teor de imposição do ato, tais como o emprego da saudação *oi*, do pronome de tratamento *amigo*, da expressão *me vê*, do sufixo *-inha* em *cervejinha*, etc. – em contraposição à tradicional construção formal dos italianos.

Quanto ao contexto do restaurante, encontramos alguns exemplos de ordem explícita por meio da asserção *eu quero* no grupo dos informantes BB. É essencial recordarmos que, em casos como esses, o tom de voz é fundamental para a atenuação ou não da ordem. Nos três grupos de informantes, também foram registrado traços linguísticos que indicam maior formalidade e distanciamento do interlocutor em relação às ordens expressas no *bar/pub*.

Salientamos, portanto, que a despeito de certas similaridades linguísticas e culturais, existem relevantes diferenças entre as identidades de brasileiros e italianos; tais diferenças manifestam-se nas formulações dos atos diretivos dos falantes. É, portanto, o desconhecimento das características linguísticas e culturais que regem o discurso desses povos que favorece a ocorrência de mal-entendidos entre eles. O brasileiro, por exemplo, por ser um *homem cordial* (Holanda, 2002), muitas vezes estranha a falta de afetuosidade no comportamento do italiano, e frequentemente considera-o grosseiro. O italiano, por sua vez, pode julgar o brasileiro mal-educado, uma vez que ele não se expressa de acordo com os padrões esperados pela cultura italiana.

Em relação ao ensino dos atos diretivos do PB como L2 e LE a italo falantes, apontamos para a necessidade de que o aluno conheça a diversidade de construções disponíveis para esses atos, e saiba usá-las de forma adequada nas diferentes situações de comunicação. Insistimos, assim, na importância do conhecimento das estratégias linguísticas efetivamente usadas pelo brasileiro em seu *habitat* natural, ou seja, o real uso do português no Brasil.

Acreditamos, portanto, que nossa pesquisa apresenta uma reflexão capaz de contribuir para a melhoria dos MDs produzidos fora do Brasil, favorecendo a comunicação do italo falante em contexto de imersão e não-imersão.

Enfim, dada a relevância do estudo das diferenças entre brasileiros e italianos nos atos diretivos, constatamos a presença de mais trabalhos que tratem desse tópico nos vários contextos que não foram por nós analisados, bem como de tantos outros aspectos que envolvem as duas línguas e culturas.

5 Referências bibliográficas

ALBUQUERQUE, A. F. S. (2003) *A construção dos atos de negar em entrevista televisiva: uma abordagem interdisciplinar do fenômeno em PLM com aplicabilidade em PLE*. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: PUC.

AUSTIN J. L. (1990) *Quando dizer é fazer*. Porto Alegre: Artes Médicas.

BENNETT, M. (1998) *Basic concepts of intercultural communication*. USA: Intercultural Press.

- BROWN, P. e LEVINSON, S. (1987) *Politeness: some universals in language usage*. 2ª ed., Cambridge, CUP.
- CUNHA, C. e CINTRA, L. (2007) *Nova gramática do português contemporâneo*. 4ª ed., Rio de Janeiro: Lexikon Editora Digital.
- DAMATTA, R. (2004) *O que é o Brasil?* Rio de Janeiro: Rocco.
- DAVIS, F. (1979) *A comunicação não-verbal*. São Paulo: Summus.
- FRASER, B. (1980) *Conversation Mitigation*. *Journal of pragmatics* 4: 341-350.
- GOFFMAN, E. (1959) *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópoli: Vozes.
- HALL, S. (2000) Quem precisa da identidade? In: Silvia T. T. (Org.). *Identidade e diferença: a perspectiva dos Estudos Culturais*. Petrópolis: Vozes, pp. 103-133.
- HALL, S. (2003) *Da diáspora: identidades e mediações culturais*. Belo Horizonte: UFMG.
- HALL, E. T. e HALL, M. R. (1990) *Understanding cultural differences: Germans, French and Americans*. Yarmouth: Intercultural Press. Part 1: Key concepts: underlying structures of culture, pp. 1-31.
- HOLANDA, S. B. de (2002). *Raízes do Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras.
- KERBRAT-ORECHIONI, C. (2005) *Os atos de linguagem no discurso*. Tradução de Fernando Afonso e Irene Dias. Niterói: EdUFF.
- KOIKE, D.A. (1992) *Language and social relationship in Brazilian Portuguese: the pragmatics of politeness*. Austin: University of Texas Press.
- KRAMSCH, C. (1993) *Context and culture in language teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- LE BERRE, C. C. (2007) *Formulações dos atos diretivos, em língua oral, no português do Brasil*. Dissertação de Mestrado. Rio de Janeiro: PUC.
- LIM, T. (1994) Facework and interpersonal relationships. In: S.TING-TOOMEY (ed) *The challenge of aceworks*. New York: University of New York press.
- MEYER, R. M. B. (1999) Moço, me vê o cardápio: as formas de tratamento e o modo do subjuntivo no ensino do português carioca para estrangeiros. In: GÄRTNER, E. ET al. *Estudos sobre o ensino da língua portuguesa*. Frankfurt am Main: TFM, pp. 141-151.
- _____ (2008) *Questões interculturais entre o português do Brasil e o espanhol latinoamericano*. Trabalho apresentado no III Simpósio Sobre Ensino de Português para Falantes de Espanhol da UNICAMP.

MOREEUW, M. S. (2009) *Aspectos verbais e não-verbais em pedidos de informação no português do Brasil: uma aplicabilidade ao ensino de PL2E*. Dissertação de Mestrado. Rio de Janeiro: PUC.

OLIVEIRA, M.C.L. (1992) *Polidez, uma estratégia de dissimulação. Análise de cartas de pedido de empresas brasileiras*. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: PUC.

_____ (1995) Manda quem pode. Ou quem não tem juízo. Um estudo de diretivos no discurso empresarial brasileiro. In HEYE, J. (Org.) *Flores Verbais*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.

REBELLO, A. L. P. (2008) O uso do imperfeito do indicativo pelo futuro do pretérito: uma contribuição ao ensino de português do Brasil para estrangeiros. Tese de Doutorado. Niterói: UFF

RECTOR M. e TRINTA A. R. (1985) *Comunicação não-verbal: a gestualidade brasileira*. Petrópolis: Vozes.

REVUZ, C. (1998) A língua estrangeira entre o desejo de um outro lugar e o rico do auxílio. In: SIGNORINI, I. (Org.) *Lingua(gem) e Identidade*. Campinas: Mercado das Letras/São Paulo: FAPESP

SEARLE, J. R. (1984) *Os Actos de Fala*. Coimbra: Liv. Almedina

_____ (2002) *Expressão e significado: estudos da teoria dos atos de fala*. Tradução de Ana Cecília G. A. de Camargo e Ana Luiza. M. Garcia - 2ªed. São Paulo: Martins Fontes (coleção tópicos).

SILVA, V. B. C. (2008) *Aspectos sócio-interacionais de cumprimentos, despedidas e manutenção de conversação em falantes de espanhol aprendizes de português L2*. Dissertação de Mestrado. Rio de Janeiro: PUC

STALPERS, J (1995) The expression of disagreement. In: EHLICH, K & WAGNER, J. *The Discourse of Business Negotiation*. New York; Mouton de Gruyter.

WIERZBICKA, A. (1991) *Cross-Cultural pragmatic – the semantics of human interaction*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.

6 **Anexos**

Questionários respondidos pelos três grupos de informantes.

- Brasileiros residentes no Brasil (BB):

Informante BB1
Informante BB2
Informante BB3
Informante BB4
Informante BB5
Informante BB6
Informante BB7

Informante BB8
Informante BB9
Informante BB10

- Italianos residentes na Itália (I):

Informante I1
Informante I2
Informante I3
Informante I4
Informante I5
Informante I6
Informante I7
Informante I8
Informante I9
Informante I10

- Brasileiros residentes na Itália (BI):

Informante BI1
Informante BI2
Informante BI3
Informante BI4
Informante BI5
Informante BI6
Informante BI7
Informante BI8
Informante BI9
Informante BI10