



Vanessa Freitas da Silva

**A ELABORAÇÃO DE PEDIDOS EM E-MAILS EM AMBIENTE
ACADÊMICO:
Uma contribuição para o ensino de PL2E**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Letras/Estudos da Linguagem.

Orientadora: Profa. Rosa Mariana de Brito Meyer
Coorientadora: Profa. Adriana Ferreira de Sousa de Albuquerque

Rio de Janeiro
Janeiro de 2017



Vanessa Freitas da Silva

**A ELABORAÇÃO DE PEDIDOS EM E-MAILS EM AMBIENTE
ACADÊMICO:
Uma contribuição para o ensino de PL2E**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Rosa Marina de Brito Meyer
Orientadora e presidente
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Adriana Ferreira de Sousa de Albuquerque
Coorientadora
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Inés Kayon de Miller
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Maria Teresa Gonçalves Pereira
UERJ

Profa. Norimar Pasini Mesquita Júdice
UFF

Profa. Monica Maria Rio Nobre
UFRJ

Profa. Monah Winograd
Coordenadora Setorial do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 25 de janeiro de 2017.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

Vanessa Freitas da Silva

Graduou-se em Letras (Português / Inglês; Português / Literatura) pela Universidade Gama Filho em 2004. Em 2006, concluiu o curso de especialização Lato Sensu de Formação de Professores de Português para estrangeiros na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Em 2010, concluiu o curso de Mestrado em Letras / Área de concentração: Estudos da Linguagem também na PUC-Rio. Em 2013, ingressou no Doutorado em Estudos da Linguagem na PUC-Rio. Atualmente, é professora do curso de especialização Formação de Professores de Português para estrangeiros e da graduação da PUC-Rio (Departamento de Letras) na área de Português L2.

Ficha Catalográfica

Silva, Vanessa Freitas da

A elaboração de pedidos em e-mails em ambiente acadêmico : uma contribuição para o ensino de PL2E / Vanessa Freitas da Silva ; orientadora: Rosa Mariana de Brito Meyer ; co-orientadora: Adriana Ferreira de Sousa de Albuquerque. – 2017.

185 f. : il. color. ; 30 cm

Tese (doutorado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2017.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Atos de fala. 3. Pedidos. 4. Face e polidez. 5. PL2E. 6. E-mail. I. Meyer, Rosa Mariana de Brito. II. Albuquerque, Adriana Ferreira de Sousa de. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. IV. Título.

CDD: 400

Aos meus pais, Sandra e Juarez.

Agradecimentos

À minha orientadora, Professora Rosa Marina de Brito Meyer, e à minha coorientadora, Professora Adriana Ferreira de Sousa de Albuquerque, por toda a atenção, pelo imenso carinho e pela confiança durante o caminho percorrido até aqui.

À minha família, sem a qual eu não teria sido capaz de me manter firme diante das dificuldades.

A todos que me forneceram os e-mails que possibilitaram a realização desta pesquisa.

À equipe de professores de Português para Estrangeiros da PUC-Rio, pelas sugestões e contribuições ao longo dessa jornada. Vocês ilustram o termo companheirismo.

A todos os professores da PUC-Rio, pela dedicação e pelo profissionalismo. As disciplinas que cursei foram enriquecedoras.

Resumo

Silva, Vanessa Freitas da; Meyer, Rosa Marina de Brito (orientadora). **A elaboração de pedidos em e-mails em ambiente acadêmico: uma contribuição para o ensino de PL2E.** Rio de Janeiro, 2017. 183p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta pesquisa consiste em uma investigação sobre o ato de fala pedido em e-mails em ambiente acadêmico. Baseando-se em conceitos da Pragmática, da Sociolinguística Interacional e do Interculturalismo, analisam-se pedidos encaminhados por estudantes brasileiros de graduação e de pós-graduação a diferentes professores. A análise preliminar dos e-mails envolve a identificação dos atos principais e a categorização dos pedidos segundo uma escala de diretividade. Em seguida, a pesquisa propõe-se a identificar as estratégias predominantes utilizadas para a elaboração de pedidos, verificar como pedidos de diferentes graus de imposição se relacionam com o grau de diretividade empregado e com elementos mitigadores para a preservação da face e investigar como as escolhas dos estudantes podem ser influenciadas por fatores culturais. Após a análise de dados, é apresentada uma proposta pedagógica com aplicabilidade em sala de aula de português para estrangeiros a fim de estimular a reflexão sobre a importância de se considerar a competência intercultural como um objetivo pedagógico. Por fim, os resultados desta pesquisa podem servir como subsídio para professores que desejem trabalhar com ato de fala pedido, conferindo especial atenção à relação entre diversidade cultural e aprendizagem de uma língua, e para futuras pesquisas que tenham como objetivo investigar se há diferenças no modo como falantes nativos e aprendizes de português fazem pedidos por meio de e-mails em ambiente acadêmico.

Palavras-Chave

Atos de fala; Pedidos; Face e polidez; PL2E; E-mail.

Abstract

Silva, Vanessa Freitas da; Meyer, Rosa Marina de Brito (Advisor). **The formulation of e-mail requests in academic settings: a contribution to Portuguese language teaching for foreigners.** Rio de Janeiro, 2017. 183p. Doctoral Thesis – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This research consists of an investigation on the speech act of request in e-mail interaction within the university context. Relying on concepts from Pragmatics, Interactional Sociolinguistics and Interculturalism, the research examines email requests sent by Brazilian undergraduate and graduate students to their professors. The preliminary analysis of the emails involves the identification of each head act and its categorization with regard to the degree of directness. Then we propose to identify the request strategies preferred by the students to make requests and verify how requests of different levels of imposition on the professor relate to the directness levels employed and to mitigators to protect face. This study also accounts for cultural factors which influence students' choices and decisions. After the data analysis, we present some pedagogical suggestions for Portuguese language teaching for foreigners in order to promote reflection on the importance of considering intercultural competence as a pedagogical goal. Finally, the results of this research may not only serve as an important resource for teachers wishing to teach the speech act of requests, paying particular attention to the relationship between cultural diversity and language learning, but also for future researchers interested in investigating whether there are differences in the way native speakers of Brazilian Portuguese and learners of Brazilian Portuguese make email requests in the university context.

Key-Words

Speech Acts; Requests; Face and politeness; PL2E; E-mail.

SUMÁRIO

1. Introdução	15
1.1. Justificativa e relevância	18
1.2. Objetivos	18
2. Fundamentação Teórica	23
2.1. A contribuição da Pragmática	23
2.1.1. Austin, Searle e a Teoria dos Atos de Fala	24
2.1.2. Classificação dos atos ilocucionários segundo Searle	24
2.1.3. Trosborg e o ato de pedir	28
2.1.3.1. Modificadores internos	30
2.1.3.2. Modificadores externos	33
2.1.3.3. A categorização de Trosborg nesta pesquisa	35
2.2. A contribuição da Sociolinguística Interacional	36
2.2.1. A polidez	36
2.2.1.1. A polidez como norma social	37
2.2.1.2. A polidez como máxima conversacional	37
2.2.1.3. A polidez como estratégia de preservação da face	42
2.2.1.4. A polidez como contrato conversacional	48
2.2.1.5. A polidez no desenvolvimento desta pesquisa	49
2.3. A contribuição do Interculturalismo	49
2.3.1. Cultura e inteligência cultural	51
2.3.2. O modelo de categorização de culturas de Lewis	53
2.3.2.1. O Brasil na categoria multiativa	55
2.4. O gênero <i>e-mail</i>	58
2.4.1. O que é um gênero textual	59
2.4.2. O <i>e-mail</i> e algumas de suas características	61
2.5. Contribuições de outros pesquisadores	65
2.5.1. A relação entre indiretividade e polidez em inglês e hebraico	65
2.5.2. A polidez em inglês, alemão, russo e polonês	68
2.5.3. Pedidos em e-mails no ambiente acadêmico	70

2.6. Proposta de categorização do ato de pedir	75
3. Metodologia	77
3.1. Coleta de dados e perfil dos participantes	77
3.2. Organização do <i>corpus</i> , informações contextuais e procedimentos de análise	79
3.3. Limitações metodológicas	83
4. Análise de dados	84
4.1. Categorização dos pedidos encontrados	85
4.1.1. O uso de estratégias indiretas	87
4.1.2. A inclusão de estratégias convencionalmente indiretas orientadas para fatores externos	90
4.1.3. O uso das estratégias convencionalmente indiretas orientadas para o interlocutor	94
4.1.4. O uso das estratégias convencionalmente indiretas orientadas para o locutor	99
4.1.5. O uso das estratégias diretas	101
4.2. Modificadores externos	107
4.2.1. Recursos de apoio principais	107
4.2.2. Outros modificadores externos	114
4.2.2.1. Recursos de apoio	115
4.2.2.2. Estruturas agravadoras	124
4.3. Modificadores internos	126
4.3.1. Atenuadores sintáticos	126
4.3.2. Atenuadores léxico-frasais	129
4.3.3. Intensificadores	133
4.3.4. Outros modificadores internos	135
4.4. Grau de diretividade, atenuadores e tipo de pedido	137
4.5. Aspectos culturais relevantes na elaboração de pedidos	144
4.6. Síntese do capítulo e proposta pedagógica com aplicabilidade em sala de aula de PL2E	149
5. Considerações Finais	155

6. Referências Bibliográficas	159
7. Anexo	166

Lista de Quadros

Quadro 1: Estratégias de pedidos (Trosborg, 1995: 205)	29
Quadro 2: Aberturas – Componentes e combinações	117
Quadro 3: Pré-fechamentos – Componentes e combinações	118
Quadro 4: Fechamentos – Componentes e combinações	118
Quadro 5: Tipos de pedido segundo o grau de imposição	138
Quadro 6: Percentual de pedidos modificados por atenuador externo por tipo de pedido	140
Quadro 7: Percentual de pedidos modificados por atenuador sintático por tipo de pedido	142
Quadro 8: Percentual de pedidos modificados por atenuador léxico-frasal por tipo de pedido	143

Lista de Tabelas

Tabela 1: Identificação de pedidos segundo nova proposta de categorização	86
Tabela 2: Distribuição de pedidos por estratégia indireta	88
Tabela 3: Distribuição de pedidos por estratégia convencionalmente indireta orientada para fatores externos	91
Tabela 4: Distribuição de pedidos por estratégia convencionalmente indireta orientada para o interlocutor	97
Tabela 5: Distribuição de pedidos por estratégia convencionalmente indireta orientada para o locutor	100
Tabela 6: Distribuição de pedidos por estratégia direta	104
Tabela 7: Percentual de pedidos modificados por tipo de modificador externo	108
Tabela 8: Percentual de pedidos modificados por outros elementos externos: recursos de apoio	115
Tabela 9: Percentual de pedidos modificados por outros elementos externos: estruturas agravadoras	124
Tabela 10: Percentual de pedidos modificados por tipo de atenuador sintático	127
Tabela 11: Percentual de pedidos modificados por tipo de atenuador léxico-frasal	129
Tabela 12: Percentual de pedidos modificados por tipo de intensificador	134
Tabela 13: Percentual de pedidos modificados por tipo de atenuador sintático	135
Tabela 14: Percentual de pedidos modificados por tipo de intensificador	137

Lista de Figuras

Figura 1: Tipos de cultura – O Modelo de Lewis (Fonte: www.cultureactive.com)	54
Figura 2: Nova categorização geral de pedidos	76
Figura 3: Categorização de pedido e identificação de modificadores	82
Figura 4: Grau de diretividade por tipo de pedido	139
Figura 5: Média de atenuadores externos por tipo de pedido	141
Figura 6: Média de atenuadores internos por tipo de pedido	144
Figura 7: E-mail contendo pedido a professor – exemplo de inadequação	152

Lista de Siglas

CCSARP	Cross-Cultural Speech Act Realization Patterns
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
DCT	Discourse completion test
FTA	Face threatening act (Ato ameaçador da face)
H	Hearer (Interlocutor)
PCIFE	Pedido convencionalmente indireto orientado para fatores externos
PCII	Pedido convencionalmente indireto orientado para o interlocutor
PCIL	Pedido convencionalmente indireto orientado para o locutor
PD	Pedido direto
PI	Pedido indireto
PL2E	Português como segunda língua para estrangeiros
PLE	Português como língua estrangeira
PrN	Primeiro nome
S	Speaker (Locutor)
SbN	Sobrenome