

2. Pressupostos teóricos

2.1 Correntes de estudo

Este trabalho focaliza, então, as formas de agradecimento do português do Brasil com base nos seguintes pressupostos teóricos: a sociolinguística interacional, a comunicação intercultural e a antropologia cultural citadas anteriormente no item 1.3, cujas contribuições a nossa pesquisa são discutidas a seguir.

2.1.1 A contribuição da sociolinguística interacional

“Toda pessoa vive em um mundo de encontros sociais, que a põe em contato, seja este face a face ou mediado, com outros participantes” (Goffman 1980: 76). Essa afirmativa, segundo Goffman, revela que, em cada contato, as pessoas tendem a adotar uma linha de ação ou de conduta, isto é, “um padrão de atos verbais e não-verbais através dos quais expressa sua visão da situação e, através disso, sua avaliação dos participantes e de si mesma (ibid: 76)”. Essa definição nos remete ao conceito de face como um valor social positivo que a pessoa reclama para si através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela adotada durante um contato específico, ou seja, são atributos sociais aprovados socialmente numa determinada cultura (ibid:76).

Para Goffman, durante uma interação a pessoa tem sempre dois pontos de vista: um voltado para uma orientação defensiva, ou seja, salvar a própria face; e outro, de orientação protetora, que pode ser traduzido como “salvar a face do outro”. Deste modo, da mesma forma que se espera que qualquer membro de um grupo tenha auto-respeito, espera-se que ele sustente um padrão de consideração, ou seja, que se esforce para salvar os sentimentos e a face dos outros participantes, e que o faça voluntária e espontaneamente devido à identificação emocional com os outros e com seus sentimentos.

“Estudar o modo como as pessoas salvam faces é estudar as regras de trânsito da interação social; aprende-se acerca do código ao qual a pessoa adere no seu movimento através dos caminhos e esquemas de outros, mas não para onde ela se dirige, ou por que quer chegar lá. (...) Nem mesmo se descobre por que está pronta a seguir este código, pois ela pode ser igualmente levada a fazê-lo por um grande número de motivos” (ibid:82).

Ao combinar auto-respeito e consideração, o falante tende a conduzir o encontro de forma a manter tanto a sua própria face quanto a face dos outros participantes da interação, esforçando-se para não perder a face ou não estar na face errada, ou seja, para não perder o prestígio, desacreditar-se. No caso dos agradecimentos, isso pode ser melhor exemplificado nos casos em que uma pessoa se veja obrigada a agradecer por algo que não tenha gostado. Nesse caso, ela fará tudo para não perder a própria face e ao mesmo tempo manter a face do outro. Portanto, a preservação ou manutenção da face torna-se uma condição essencial da interação nos atos de agradecimento.

Goffman define ainda a elaboração da face como as “ações através das quais uma pessoa é capaz de tornar qualquer coisa que esteja fazendo consistente com a face”(ibid:82). Esta elaboração permite que o falante contrabalance os incidentes, isto é, os eventos cujas implicações efetivas ameacem a face. Um dos exemplos citados pelo autor é o *aplomb* ou a capacidade que o indivíduo tem de ocultar qualquer tendência a ficar envergonhado – *shamefaced* – durante encontros sociais. É, portanto, um tipo de elaboração da face, já que lhe permite controlar seu embaraço e, conseqüentemente, o embaraço que pode causar nas outras pessoas. De acordo com Goffman, ações de salvamento da face tornam-se comumente práticas habituais e padronizadas: “Ações de salvamento de face, sejam ou não suas conseqüências conhecidas pela pessoa que as emprega, tornam-se comumente práticas habituais e padronizadas; são como lances tradicionais de um jogo ou passos tradicionais de uma dança”(ibid:83).

Todas as culturas possuem um repertório de práticas de ações de salvamento da face que é conhecido e aceito pelos membros da sociedade. Por isso, espera-se que cada membro do grupo tenha algum conhecimento da elaboração da face e alguma experiência no seu uso. Quando o indivíduo tem esse conhecimento e sabe

manejá-lo socialmente, dizemos que ele possui *savoir-faire*, isto é, diplomacia, tato ou habilidade social (ibid:82-83).

Existem ainda situações ou ofensas que põem em risco a face do falante. Por isso, em muitas sociedades, há uma tendência a distinguir entre três níveis de responsabilidade que se podem imputar a uma pessoa cujas ações criaram uma ameaça à face:

- i. As que ocorrem sem intenção ou má-fé, mas de forma impensada, como no caso de uma L2. Dizemos que a pessoa cometeu uma *gafe*;
- ii. Aquelas em que o ofensor pode parecer ter agido de forma maliciosa com a intenção clara de cometer um insulto;
- iii. As eventuais, que surgem como uma consequência não planejada, mas às vezes antecipada, da ação que o ofensor desempenha, apesar de suas consequências ofensivas (Goffman 1980:84-85).

Portanto, todas essas ações podem levar a não manutenção ou a perda da face dos interactantes pondo fim ou gerando um mal-estar na relação. Nesse sentido, fica claro a referência que Goffman faz aos rituais sociais que estabelecemos uns com outros e que necessitam de uma conduta ritualística para que possam ocorrer de forma satisfatória.

O termo ritual, adotado pelo autor, refere-se à maneira com que o falante mostra o quanto é merecedor de respeito e o quanto, para ele, os outros também o são. A imagem de equilíbrio se presta bem ao uso, nesse caso, porque a extensão e a intensidade do esforço que o falante faz para corrigir uma determinada situação são habilmente adaptados à persistência e à intensidade da ameaça. Isso ocorre porque “a própria face é, então, algo sagrado, e a ordem expressiva exigida para sustentá-la é, portanto, ritual”(ibid:87). Dessa maneira, a seqüência de atos colocados em movimento por uma ameaça à face reconhecida, e que termina com o restabelecimento do equilíbrio ritual de uma interação, chama-se *intercâmbio ritual* (Goffman, 1980).

O conceito de *intercâmbio* refere-se a “uma seqüência de atos posta em movimento por uma ameaça à face reconhecida, e que termina com o restabelecimento do equilíbrio ritual”(ibid: 86-87). Goffman afirma que existem na nossa sociedade exemplos óbvios de intercâmbio ritual, como por exemplo na seqüência “com licença” e “pois não”, e na troca de presentes ou ao se fazer uma visita.

“Se uma mensagem ou movimento são definidos como tudo que é transmitido por um ator no momento em que ele está no comando da ação, pode-se dizer que um intercâmbio envolve dois ou mais movimentos e dois ou mais participantes. Exemplos óbvios da nossa sociedade podem ser encontrados na seqüência 'com licença' e 'pois não', e na troca de presentes ou visitas” (ibid:87).

Nas palavras de Goffman, o intercâmbio parece ser uma unidade concreta básica de atividade social e fornece uma maneira empírica natural de estudar interações de todos os tipos (ibid:88). Nesse sentido, o agradecimento se constitui num tipo de intercâmbio ritual na medida em que, para que possa ocorrer, envolve dois ou mais movimentos – o ato de agradecer e a resposta ao agradecimento – entre dois participantes como veremos mais adiante nesta parte do trabalho.

2.1.2 As contribuições de Brown e Levinson

O conceito de face, apresentado por Goffman (1980), é fundamental para a teoria da polidez de Brown e Levinson (1996). Na interação social, o indivíduo procura salvar sua face. Por outro lado, cada um dos interlocutores tem interesse em manter a face do outro, para não pôr em perigo sua face (Fiorin 2002).

Segundo Brown e Levinson, a face é o amor-próprio do sujeito, constituída de dois aspectos relacionados: a face positiva e a face negativa. A face positiva refere-se ao desejo do ser humano de ser apreciado, aprovado, querido, admirado e compreendido. Já a face negativa diz respeito ao desejo de ter a sua individualidade respeitada, de que suas ações não sejam impedidas pelas outras pessoas, ou seja, de não sofrer imposição. A satisfação desses desejos, no entanto, pode ser comprometida por determinados atos de ameaça à face por parte do próprio falante e/ou do ouvinte, como visto anteriormente. Neste trabalho, abordamos os

agradecimentos a partir do conceito de face positiva, isto é, o desejo de ser apreciado, embora eles também possam ameaçar a face negativa, ou seja, a individualidade dos falantes respeitada (ibid:175).

Os agradecimentos podem ocorrer, a princípio, de duas formas:

- a) entre pessoas com pouca intimidade e em ambientes mais formais, representando apenas um ritual social que as pessoas são obrigadas a fazer;
- b) entre pessoas que se conhecem bem e que possuem um relacionamento marcado pela proximidade, estabelecendo relações que tenham relação com a aceitação do outro, com o ser querido, apreciado e aprovado, ou seja, relacionados à face positiva dos participantes da interação.

Na primeira ocorrência está em questão o ser bem aceito socialmente a partir do uso de regras sociais estabelecidas e, no segundo caso, o ser bem aceito como pessoa entre aqueles que nos são próximos (Becher 1980: 16).

O agradecimento também pode ser considerado como um ato de ameaça à face, se considerarmos situações em que ele deixa de ser feito pelo falante, ou é expresso de forma irônica, ou ainda, expressa má vontade ou desapontamento pelo ato ou benefício recebido.

Segundo Brown e Levinson (1996), muitas vezes as ameaças são necessárias para que a comunicação se torne efetiva, podendo ser administrada ou não pelo falante. Este, por sua vez, pode se utilizar do que os autores chamam de estratégias de polidez que consistem na minimização das ameaças, considerando-se três fatores:

- i. o desejo de comunicar o conteúdo presente nos atos de ameaça à face;
- ii. o desejo de ser eficiente ou urgente;
- iii. o desejo de manter ao máximo a face do ouvinte.

Para os autores, existem fatores que interferem na escolha das estratégias: poder, distância social e teor de risco. O poder está relacionado ao grau de polidez determinado de acordo com as diferenças de status existentes entre os participantes;

a distância refere-se ao grau de polidez determinado de acordo com seu grau de intimidade ou conhecimento; e o teor de risco é definido pela realização de um determinado ato em uma determinada situação ou cultura. Para os autores, esses fatores vão depender do contexto em que os participantes se encontram. Assim, o poder não é um valor ligado apenas aos indivíduos, mas também aos papéis que estes assumem em diferentes contextos. Alguns papéis são fixos, como pais/filhos, mas outros variam de acordo com a situação em que as pessoas se encontram como, por exemplo, na relação aluno/professor (Fiorin 2002:175).

A distância social também varia de acordo com o contexto, por isso, será analisada neste trabalho. Porém, será tratada como grau de proximidade, devendo ser entendida como o conhecimento mútuo entre indivíduos que se querem bem. Segundo Wierzbicka (1991), se duas pessoas se conhecem bem e nutrem bons sentimentos uma pela outra, então, podemos afirmar que são próximas.

O teor de risco é o grau de imposição a partir de aspectos culturais e situacionais que interferem nos desejos do agente de autodeterminação ou de aprovação (seus desejos de face negativa e positiva). Considera-se que a pessoa habilidosa em avaliar tais teores de risco e as circunstâncias em que eles variam possui diplomacia, charme e elegância (Goffman 1980: 93).

Os rituais interpessoais, na concepção de Goffman (1980), ocorrem quando indivíduos se dirigem um ao outro simultaneamente, isto é, face a face. Esse processo faz parte de algo mais complexo, denominado “encontro social”, que envolve troca de palavras ou outros rituais de reconhecimento, tais como gestos, olhares, sorrisos, etc. e a participação mútua na conversação (ibid:104-105). Entretanto, através dos encontros sociais é que surgem os conflitos, ou melhor, os atos de ameaça à face que o falante tenta evitar através das estratégias de polidez. Ou seja, “sempre que há uma ameaça à face, uma elaboração deve ser feita a fim de evitá-la.” (Goffman 1980:93).

Portanto, o conceito de polidez é fruto das relações sociais que refletem a cultura de um povo e, por isso, é considerado um elemento essencial à interação do grupo para esclarecer de que forma a língua atua para manter ou romper uma ordem social entre os membros de uma comunidade. Assim é que, se um falante não se

utilizar de maneira adequada dos mecanismos lingüísticos de polidez, ele poderá ser rejeitado consciente ou inconscientemente pelo grupo (Becher 1980:5).

Por esse motivo, estudar os agradecimentos no português do Brasil é dar ao estrangeiro acesso à nossa cultura, disponibilizando os recursos lingüísticos e culturais que determinam o nosso comportamento e que serão necessários à sua adaptação.

2.1.3 As contribuições de Gudrun Held e as estratégias de submissão (GS)

O conceito de polidez positiva, segundo Brown e Levinson, é fundamental para o entendimento dos trabalhos de Gudrun Held sobre as estratégias de submissão ou gestos de submissão (1999), e sobre o uso da maximização (1989) nos atos de agradecimento.

Segundo Held, a relação entre polidez e poder existe em vários níveis e deve ser entendida dialeticamente. Isso porque, segundo o autor, a polidez se baseia no ato de simbolicamente dar poder ao mais fraco e de pôr em movimento mecanismos de troca recíproca ou de equilíbrio de poder que sustentem as relações sociais existentes, interpretando-as, perpetuando-as e reformulando-as constantemente. Dessa atenuação momentânea de conflito surge um código de ordem social que, indiretamente, serve para fortalecer o poder dos que já o possuem (Held 1999:21).

Os gestos de submissão se manifestam através de qualquer tipo de autodepreciação, autodifamação ou submissão pessoal, realizada em favor do parceiro interacional, que uma pessoa polida é obrigada a desempenhar por razões éticas e sociais. Quando o falante assume esse tipo de atitude, ele coloca o outro numa posição de superioridade dentro da interação, fortalecendo indiretamente a sua posição e confirmando a sua auto-imagem. Entretanto, de acordo com as regras de polidez, o ouvinte é obrigado a reagir apropriadamente a esse excesso e a relativizar sua posição. Sob o ponto de vista do autor, essa atitude é uma estratégia útil que exerce um papel importante na educação de uma pessoa para torná-la membro adaptado a uma comunidade. Através dos GSs podemos expressar respeito,

reconhecimento e deferência, realizando aspectos de polidez que já estão presentes nas sociedades há muito tempo em inúmeras formas verbais e não-verbais. (ibid:22)

Held considera os GSs lingüísticos como a preocupação central de cada indivíduo ao expressar um comportamento culturalmente aceitável, ou seja, uma contínua sondagem das necessidades de imagem recíproca do *ego e do alter*.

O significado social dos GSs é o aspecto normativo importante da polidez, sendo considerados constituintes importantes de comportamento social eticamente governado. No momento de um encontro social, são direcionados fundamentalmente à avaliação do alter. É uma relação de baixo para cima. Nesse ponto, a submissão assume gradualmente a função de regra de comportamento social e evita que a interação gere um conflito determinando o curso da história da civilização.

Ao fazer uma análise diacrônica da presença dos GSs na história da humanidade, Held demonstra que, com o desenvolvimento das formas de respeito e suas relações com a ideologia do poder, passa-se a lidar com um processo de transferências assim caracterizado:

- a) transferência do mais poderoso para o de menos poder;
- b) transferência de classe social para valor social;
- c) transferência de distância vertical para horizontal;
- d) transferência de automatismo passivo para reflexão ativa;
- e) transferência de autopreservação para auto-representação (ibid:24).

Ou seja, embora os GSs ainda sejam usados, principalmente em expressões de agradecimento, a tendência moderna é substituí-los por *gestos de solidariedade*, pelo menos nas sociedades mais igualitárias e democráticas, baseados numa ideologia de camaradagem e intimidade ou pseudo-in group. A princípio, essa afirmação poderia nos levar a pensar que as estratégias de polidez positiva também estariam se modificando no nível do conteúdo, nos níveis da forma e do discurso, caracterizadas pela ênfase consciente do benefício para o outro a partir de uma pseudo-simetria. Entretanto, ideologicamente, podemos perceber que a polidez e o

poder são conceitos que, na realidade, continuam relacionados entre si moldando os níveis de interação (ibid:34).

As estratégias de submissão expressam-se também através da linguagem corporal, significando “diminuição” ou desarme, caracterizando uma atitude de subordinação do falante. Por exemplo, há uma grande variedade de cristalizações verbais de subordinação simbolicamente refletidas na relação patrão-empregado que ainda hoje são adotados em algumas culturas, e que correspondem a atos visuais, tais como: curvar-se, abaixar-se dobrando um joelho, fazer medidas, abraçar ou beijar as mãos. Há também regras de privilégios locais e temporais que são concedidas àqueles considerados mais importantes socialmente. Segundo Held, os GSs ocorrem em qualquer situação na qual o foco está explicitamente na definição, explicação e negociação das relações interacionais:

“In order to carry out the analysis we need to know where GSs appear in social interactions or in which situations – as it were, on ethical-moral grounds – they can be expected. Essentially, GSs can occur in every situation in which the focus is explicitly and primarily on the definition, explanation and negotiation of interactional relationships” (ibid:25).

As características principais dos gestos de submissão podem ser resumidas nos seguintes itens:

- a) são onipresentes e constituem quase a totalidade do discurso social;
- b) refletem e confirmam a hierarquia social;
- c) correspondem, em sua maioria, ao seu significado literal;
- d) dentro da variedade de formas e de estruturas rituais, é sempre possível marcar os GSs e aumentar a polidez em resposta a necessidades das expressões e através de expressões formulaicas (c.f 2.1.3), do uso de paráfrases e estratégias de hipérboles (ibid:29)

Na atividade verbal de agradecimento, Held afirma que o ego, como receptor de um presente, é manobrado para um tipo particular de relação de dependência e culpa :

“In the verbal activity of thanking which appears from the outside to be very ritualised, ego, as the receiver of a gift, is manoeuvred into a particular kind of dependency relationship to alter: (...) The consequence is a feeling of guilt. The speaker therefore attempts to level out the degree of guilt verbally with forms of self-denigration and somehow to “deal” with her/his personal insecurity or discomfort in accordance with the circumstances. This is why GSs occur so frequently in T situations and give rise to formulae that, on the one hand, are contained in the act of thanking itself (mostly as desemanticised routines) and, on the other hand, accompany, support and heighten the act (ibid:30)” .

A conseqüência desse fato é um sentimento de culpa que o falante tenta nivelar verbalmente com formas de autodepreciação para tentar lidar com a insegurança pessoal ou o desconforto. Para o autor, em algumas situações, os agradecimentos causariam um desequilíbrio e/ou desconforto momentâneo na interação e, por isso, seriam tão freqüentes nesse tipo de situação. A fim de exemplificar melhor os tipos de GSs que ocorrem nos agradecimentos, Held faz uma lista das principais formas encontradas (ibid:30):

- i. uso de expressões de confusão e embaraço;
- ii. incapacidade de se fazer uma recíproca adequada, sentindo-se inábil;
- iii. confissões de que não se é merecedor daquele presente ou gesto;
- iv. pesar pelo custo contraído pelo doador e pela inconveniência que lhe deve ter causado;
- v. rejeição da necessidade ou obrigação de se dar um presente.

Observamos que, nos GSs, a confissão de que não se é merecedor de um gesto/benefício feito pelo falante pode ser relacionada ao conceito de *auto-depreciação* apresentado por Goffman (1980) afirmando que o falante utiliza formas de auto-depreciação porque sabe de antemão que receberá como resposta elogios e/ou agradecimentos que vão valorizar a sua face:

“Outra forma de cooperação tácita que é muito usada, que parece ser muito usada em várias sociedades, é a autonegação recíproca.

(...) voluntariamente se despoja ou se deprecia durante a ocasião, enquanto favorece e lisonjeia os outros.(...) Esse tipo de técnica funciona, é claro, porque, ao se depreciar, a pessoa pode antecipar com segurança as lisonjas que a ela serão feitas pelos outros” (Goffman 1980:95).

O uso das estratégias de submissão ou GSs pode ser identificado nas formas de agradecimento utilizadas no português do Brasil, como veremos na análise dos dados no capítulo 3 deste trabalho.

2.1.4 As estratégias de maximização e a polidez positiva

Outra contribuição de Held (1989) a este estudo diz respeito ao uso das estratégias de *maximização (MAX)* ou de intensificação que são usadas como um mecanismo social de valorização e consideradas pelo autor como uma forma de polidez positiva (ibid:168). Segundo o autor, o conceito de polidez linguística dá ênfase apenas ao uso da minimização (MIN) como uma maneira de diminuir ou minimizar os efeitos negativos dos atos ameaçadores da face. Pela mesma razão, recorreremos aos atos indiretos na comunicação, isto é, procuramos modalizar ou minimizar os atos de ameaça à face. Para Held, essa afirmação deixa de fora o conceito de maximização (MAX) que, para o autor, também funcionaria como uma forma de comportamento polido ao qual o falante recorre como uma estratégia de polidez positiva através do uso de expressões de ênfase e/ou de exagero, como as que encontramos em algumas expressões de agradecimento, como por exemplo, a expressão “Muito, muito obrigado!” .

“In contrast to the more recent linguistic research which identifies verbal politeness with strategies of weakening and indirectness (MIN), this paper examines the relationship between politeness and forms of linguistic intensification and emphasis (MAX). (...) These were set up in order basically to provoke two different types of 'polite' speech acts, thanking and requesting” (Held 1989:167).

Ao analisar os termos utilizados nos conceitos de trabalho de face como face positiva e face negativa, e com base nos estudos de Brown e Levinson sobre polidez

positiva e polidez negativa, Held percebeu que essas teorias sugerem determinadas estratégias comunicativas do comportamento marcadas por um antagonismo natural entre seus termos (ibid:173). O ponto básico sobre esses conceitos bipolares é que eles delineiam uma estrutura descritiva para a minimização e a maximização e indicam as modalidades contraditórias do comportamento, que, muitas vezes, não ficam claras para uma análise lingüística precisa. Para o autor, a polidez é um ato mútuo de trabalho de face, isto é, exige a manutenção mútua do ego e do alter, logo, a sua função principal é escolher as estratégias apropriadas para o equilíbrio da interação. Nesse caso, o uso das estratégias de MIN e MAX deve ser entendido como fundamentais para a realização do comportamento verbal polido.

“In any form it takes, politeness is thus an act of mutual face-work, i.e. mutual maintenance of ego’s and alter’s face constitute its main function so that the appropriate balancing of both strategies, MIN and MAX, must be seen as basic condition for every utterance” (ibid:169).

Para Held, a maximização possui um papel tão importante na polidez positiva quanto a minimização, e para comprovar sua tese faz uma referência a um dos postulados principais do cristianismo, que é a busca da valorização do alter através do uso da maximização encontrada em expressões de agradecimentos, de pedidos de desculpas e de deferência que o ego precisa realizar (ibid: 173).

Antes de prosseguirmos, porém, precisamos deixar claro que os marcadores da maximização no que diz respeito às estratégias de polidez positiva não podem ser interpretados, nem analisados, apenas a partir de conceitos como gramaticalidade ou denotação, mas, sim, quanto aos aspectos de caráter social e semânticos que estão envolvidos e que deverão ser analisados dentro dos parâmetros da pragmática e das implicaturas conversacionais (ibid:171) Esses fatores serão os responsáveis pelo uso apropriado do grau da maximização (maior/menor). Nos exemplos dados a seguir, podemos observar que há uma gradação crescente quanto ao grau de maximização empregado, desde uma forma considerada neutra, até uma forma super maximizada. Nos exemplos abaixo, o autor apresenta três diferentes formas de expressão de agradecimento na língua inglesa, em que podemos observar o uso da MAX :

Thanking:

Thanks!

(neutral)

Thank you very much!

(MAX)

Thank you very much indeed!

(MAX MAX)

Os agradecimentos vão sendo intensificados à medida que vão sendo acrescentados elementos semânticos, já que as formas gramaticais do imperativo e do performativo são basicamente estratégias de maximização. As estruturas formalmente mais complexas tendem a ter o efeito oposto, mesmo que contenham os elementos semânticos explícitos de MAX expressos:

“The formally more complex structures have the opposite effect even if contain the semantic elements of intensification explicitly expressed” (ibid:177).

Em português, a partir do exemplo dado por Held, teríamos:

Agradecimentos:

Expressão: Obrigado!

Forma:

(Neutra)

Muito obrigado/a!

(MAX)

Muitíssimo obrigado/a!

(MAX /MAX)

Para comprovar a relevância da MAX na polidez positiva, Held propôs um questionário para alguns falantes de francês e italiano em que os informantes foram solicitados a reagirem da maneira mais espontânea possível à situação apresentada:

Situação :

“Um amigo lhe dá um presente pelo seu aniversário. Ele expressa um grande prazer em poder lhe dar um presente, mas infelizmente você não gosta do que ganhou. O que você diz nessa situação?” (ibid:180).

Held constatou que a maioria dos informantes adotou o mesmo tipo de comportamento, ou seja, diante de uma situação como a descrita, o falante põe em ação um tipo muito característico de discurso que se assemelha a uma “reação em

cadeia”, isto é, o receptor do benefício utiliza vários atos discursivos manifestando gratidão e apreciação pelo benefício recebido, mesmo que não tenha gostado: “Puxa, obrigado! Você é sempre muito gentil! É realmente maravilhoso! Assim você acaba me acostumando mal com tantos presentes! Você realmente não devia ter feito isso!” (ibid:182).

Held afirma que esse tipo de situação focaliza aspectos considerados fundamentais para a polidez: o objetivo dirigido, o valor de verdade reduzido e a ritualização. Todos esses aspectos são decisivos para a aplicação e o efeito da maximização. Aparentemente, o ato de dar provoca um jogo ritual de comportamento que é encenado de acordo com o contexto. Os atos discursivos praticados por aquele que recebe o benefício não se referem apenas ao débito que se segue ao presente recebido, mas demonstram uma preocupação em elogiar também aquele que deu o presente. Fazer o agradecimento sem o uso da MAX, nesse caso, não provocaria o mesmo resultado, ou seja, deixaria claro para o doador que o gesto praticado não foi bem recebido. O ato de dar um presente considerado inapropriado representa um elevado grau de ameaça à face para os participantes da interação, por isso, aquele que recebeu o presente é obrigado a suportar o conflito interno que se estabelece, ou seja, equilibrar a decepção que o fato causou e, ao mesmo tempo, não deixar de valorizar o presente e o doador, utilizando para isso as estratégias de maximização. Dessa forma, o falante procura desviar a atenção do ouvinte, mascarando a sua decepção. O discurso utilizado representa um tipo de ritual de interação que é simbolicamente representado por uma série de maximizações por meio do uso de repetições consecutivas.

Portanto, a MAX pode ser usada em diferentes níveis como uma estratégia de polidez positiva no ato de agradecer, em que a ênfase é a proteção da face do falante e/ou do ouvinte na interação:

“(...) that polite speech acts consist to a large extent of different forms and techniques of Max. (...) The concept refers to any kind of verbal utterance which is strengthened, intensified or focussed in order to increase the obligations it establishes on the illocutionary and on the interactional levels” (Held 1989:168).

Em relação à estrutura dos agradecimentos, Held observa que o ato de agradecer é composto de duas partes distintas: a primeira parte, o agradecimento, é subdividida em duas: uma introdutória, que precede o ato de agradecer e que pode ser maximizada, mais a expressão de agradecimento; a segunda parte constitui-se na forma adotada pelo falante para “agradecer o agradecimento”, ou seja, a retribuição. Numa tentativa de tornar mais clara essa idéia, elaboramos a fórmula a seguir:

ATO DE AGRADECER = parte introdutória + expressão + retribuição

A parte introdutória e a expressão de agradecimento são utilizadas por quem recebe o gesto/benefício; e a retribuição deve ser feita a quem realizou o gesto. Essa análise será retomada mais detalhadamente na seção 3.1.2; o importante nessa constatação é que Held enumera quais elementos de maximização podem ser utilizadas na parte introdutória dos agradecimentos:

- i. Interjeições de ênfase como: ah, oh, ooooooh.; Oh! Ah! Oooooh!: “Oh, obrigado/a!; Oh,agradecido!; Ah, muito obrigado/a! “Oh,obrigado/a! ; Ah, meu Deus, obrigado/a!;
- ii. Uma quantificação adverbial ou uma expressão formulaica: “muito obrigado/a; muito agradecido; muito, muito obrigado/a”;
- iii. Expressões numéricas de quantidade: “Mil vezes obrigado!”

Held faz uma observação importante sobre o uso da quantificação adverbial, afirmando que, inicialmente, esses recursos não necessitavam de MAX; entretanto, o uso excessivo dessas formas fez com que, ao longo do tempo, elas fossem perdendo o seu valor enfático.

A partir do estudo do uso da MAX, Held mostra que, ao contrário do que diz a teoria da polidez, a MAX também caracteriza uma forma de polidez positiva, em que o objetivo é evitar atos de ameaça à face dos participantes durante a interação. Nesse sentido, a MAX e a MIN são expressões de comportamento polido, cujos

excessos e limites entre o que é valorizador e/ou ameaçador são culturalmente convencionados.

2.1.5 Contribuições do interculturalismo

Num mundo globalizado, onde as informações, os capitais e as mercadorias atravessam fronteiras, torna-se inevitável que aprendamos a conviver com realidades diferentes da nossa. Portanto, a comunicação intercultural é cada vez mais uma necessidade para o entendimento entre os povos. Diante disso, podemos afirmar que a comunicação intercultural contribui para a criação de um clima de respeito e de tolerância entre os povos através do estudo das diversidades culturais.

As culturas são diferentes em suas línguas, nos padrões de comportamento e de valores, de grupos sociais distintos, ou seja, fazer uma afirmação genérica baseada apenas no modo de ser de um determinado grupo não corresponderia a variedade de padrões culturais existentes nesse mesmo grupo. Logo, o objetivo da comunicação intercultural é analisar as diferenças culturais existentes, a fim de facilitar as relações entre culturas diferentes (Bennett 1998 :3). Com essa finalidade, abordamos, neste trabalho, os estudos realizados por Bennett (1998), Stewart & Bennett (1991) e Edward Hall (1998) sobre comunicação intercultural e alguns aspectos que contribuem para este estudo acerca da influência desses elementos no cruzamento cultural.

Quando Hall (1998) afirma que “cultura é comunicação” (ibid:53), demonstra que entre cultura e língua existe uma relação muito estreita. Embora a língua seja considerada como o maior meio de comunicação, alguns estudiosos sobre o assunto consideram que cerca de 80% da informação que recebemos é de modo não-verbal, além de ocorrer fora da nossa percepção. Para o autor, cultura é um sistema de criar, enviar, emitir, armazenar e processar informações. Nesse sentido, as comunicações culturais são muito mais profundas e mais complexas do que simplesmente a forma correta de se falar ou escrever uma mensagem:

“Cultural communications are deeper and more complex than spoken or written messages. The essence of cross-cultural

communication has more to do with releasing responses than with sending messages. And it is more important to release the right response than to send the right message” (Hall 1998:53).

Para Hall, quando falhamos na negociação das regras básicas de comportamento e de comunicação, é impossível fazer com que a cultura funcione, pois isso depende de um trabalho permanente voltado para a observação do modo como as pessoas vivem e se relacionam (ibid:54). Por essa razão, os estudos de Hall se concentram nas informações não-verbais de uma cultura, ou melhor, nos atos comunicativos ou nas expressões não-verbais que são responsáveis pelas grandes distorções encontradas nas relações de comunicação intercultural. Isso ocorre porque os atos comunicativos são vistos como projeções da sua própria cultura. Embora isso ocorra, não somos capazes de alcançar todas as implicações envolvidas numa interação quando nos comunicamos. Hall afirma que a cultura esconde muito mais do que revela: “Culture hides much more than it reveals and, strangely enough, what it hides, it hides most effectively from its own participants (Hall 1998:59)” e apresenta alguns aspectos fundamentais para uma melhor compreensão cultural, por meio dos conceitos que estão relacionados a essa “hidden culture” (ibid:57).

Interessa-nos, nesta pesquisa, abordar os seguintes conceitos a partir dos estudos de Hall: o tempo, o espaço pessoal e o contexto. No mundo, encontramos vários sistemas de tempo, mas Hall classifica-os em duas modalidades básicas: tempo monocrômico e tempo policrômico. As culturas que adotam o *tempo monocrômico* como por exemplo, as culturas de origem anglo-saxônicas, são aquelas em que o tempo é considerado um sistema de classificação usado para organizar a vida e estabelecer prioridades. Nessas sociedades, o pensamento é organizado de forma linear, os indivíduos concentram-se em uma atividade de cada vez e estão voltados para o cumprimento dos prazos. O planejamento é sempre prévio, além de ser considerado inalterável ou “sagrado”, pois deve ser cumprido. O tempo é percebido como algo tangível, isto é, pode ser perdido, usado ou guardado. Para pessoas de culturas monocrômicas, a melhor maneira de executar as suas ações é evitando-se as interrupções. Geralmente, esse tipo de sistema é o que caracteriza as culturas de origem anglo-saxônica, como a americana, por exemplo, para quem

expressões como “time is money” e “custo e benefício” estão acima dos relacionamentos pessoais. Portanto, o tempo, nessas culturas, é usado como uma forma de organizar a vida de acordo com as prioridades: “It is also used as a classification system for ordering life and setting priorities” (ibid:60).

As culturas que adotam um sistema de *tempo policrômico*, como por exemplo, as culturas de origem latina, são exatamente o oposto. Nesse tipo de cultura, os indivíduos fazem várias coisas simultaneamente e estabelecem relações pessoais profundas com outras pessoas. Por isso, tendem a dar mais ênfase a um encontro pessoal do que àquilo que foi agendado anteriormente. Família e amigos têm precedência sobre os compromissos, e, geralmente, transformam seus clientes em grandes amigos, gerando um desejo mútuo de ser útil, criando amizades que duram a vida toda. Pessoas que vivem nesse tipo de cultura tendem a ter um nível baixo de concentração e estão sujeitas a interrupções; consideram os compromissos marcados como um objetivo a ser conseguido, se possível; mudam de planos frequentemente e preocupam-se mais com aqueles que lhes são próximos, como a família, os amigos e os colegas de trabalho, do que com a sua privacidade. Para o autor, as culturas da América Latina e a árabe adotam um sistema policrômico de tempo, nesse caso, podemos considerar a cultura brasileira como policrômica:

“Some polychronic people (such as Latin Americans and Arabs) give precedence to their large circle of family members over any business obligation (ibid:16)”.

Outro conceito usado neste trabalho é o de *espaço pessoal*. Segundo Hall, o espaço está relacionado ao fato de cada pessoa ter em volta de si uma bolha invisível - *invisible bubble* - que se expande e se contrai dependendo de algumas variáveis, tais como o relacionamento entre as pessoas, o nível de proximidade ou de distanciamento entre elas e o estado emocional ou a bagagem cultural (ibid:11). O autor destaca que, em culturas como as de origem latina, a tendência é que a bolha seja muito menor do que em culturas de origem anglo-saxônica, nas quais os espaços pessoais são bem demarcados, e qualquer tentativa de proximidade maior pode ser considerada uma atitude grosseira ou invasiva (ibid:61). Segundo Meyer

(2001), no Brasil a bolha é mínima, favorecendo a proximidade e o contato físico entre as pessoas. Os atos de agradecimento na cultura brasileira tendem a ser acompanhados por gestos, como por exemplo, abraços, beijos, tapinhas nas costas, como veremos mais detalhadamente na seção 2.1.7.

Como dissemos inicialmente (cf. 2.1.5), a comunicação, segundo Hall (1998:53), ocorre através de expressões não-verbais que representam cerca de 80% dos atos comunicativos. Por isso, o autor enfatiza a importância de um estudo acerca das informações que podem ser veiculadas no contexto, isto é, os elementos não-verbais que se combinam para produzir a compreensão de um determinado evento que culturalmente possui proporções diferentes.

“Context is the information that surrounds an event; it is inextricably bound up with the meaning of that event. The elements that combine to produce a given meaning – events and context – are in different proportions depending on a scale from high to low context” (Hall 1981, apud Oliveira 2001:6).

Com essa finalidade, Hall define dois tipos de contexto: *low-context communication* - *comunicação de baixo contexto* - (LC) e *high-context communication* - *comunicação de alto contexto*. A comunicação de alto contexto ou high-context communication (HC) caracteriza-se por um grande número de informações veiculadas através de recursos não-verbais, em que o código lingüístico transmite apenas parte das informações. No HC, as relações são muito mais baseadas nos sentimentos, na intimidade e em elementos como status, faixa etária, linguagem corporal e nível de proximidade entre os falantes, o que caracteriza de um modo geral, as relações sociais no Brasil.

“High-context cultures tend to find hidden or deep meaning in a word or phrase or situation by considering not only the spoken word, but other outlying influences, such as status or age, of the people involved, physical environment, and body language – you say this, but your eyes say something else” (Hall 1981, apud Oliveira 2001:6).

A comunicação de baixo contexto ou low-context communication (LC) caracteriza-se pela transmissão das informações através do uso explícito do código,

ou seja, as informações estão nas palavras e nas frases, ou melhor, nas circunstâncias literais que envolvem uma determinada situação.

“Low-context cultures tend to focus on the literal definition of a word or phrase, or the literal circumstance of a situation. These cultures do not rely on outlying influences to decipher a message and instead take the message at face value – this is what you said, so this is what you mean” (ibid:6).

Um dos desafios da comunicação é capacitar o falante a perceber o tipo de contexto e qual deve ser o nível de informação adequado a cada situação:

“One of the great communications challenges in life is to find the appropriate level of contexting needed in each situation. Too much information leads people to feel they are being talked down to; too little information can mystify them or make them feel left out” (Hall 1998:9).

De acordo com Oliveira (2001), a cultura brasileira é caracterizada como comunicação de alto contexto (HC), ou seja, as relações pessoais tendem a ser mais próximas, íntimas e pessoais, e o contexto interacional veicula a maior parte das informações (ibid:13).

Para Hall, a maior parte das nossas ações é realizada de forma inconsciente, ou seja, sem que nos demos conta das suas reais motivações. Hall assinala que, no momento em que estivermos mais conscientes acerca dessas motivações, estaremos mais próximos de um conhecimento intercultural eficiente (ibid:55).

Além dos conceitos apresentados por Hall, abordamos também os conceitos de *cultura objetiva* e *cultura subjetiva*, retirados dos estudos de Stewart & Bennett (1991). Segundo os autores, o conceito de cultura pode ser entendido sob dois aspectos diferentes. O primeiro está relacionado à cultura como uma forma de expressão das artes, da literatura, do teatro, das músicas clássicas, enfim, refere-se à cultura institucionalizada. Esse tipo de cultura é chamado de *cultura objetiva* e inclui os aspectos sociais, políticos, econômicos e o sistema lingüístico que estão relacionados à história de um povo. Existem muitos cursos que se dedicam ao estudo da cultura de outros povos, entretanto, esse fato não está relacionado com a

comunicação intercultural, nem com uma aproximação face a face entre culturas diferentes, pois preocupa-se apenas com o conhecimento e não em gerar competência cultural.

“The other is **objective culture** - the institutions and artifacts of culture, such as its economic system, social customs, political structures and processes, arts, crafts, and literature” (ibid:2-3).

O segundo conceito de cultura refere-se aos aspectos psicológicos que caracterizam um determinado grupo social, podendo ser entendido como o resultado das manifestações abstratas desse grupo, como por exemplo, suas crenças, valores, hábitos e, principalmente, a maneira como os falantes usam a língua que o autor denominou como “subjective culture” (ibid:3). A *cultura subjetiva*, portanto, caracteriza-se pelas várias realizações de base psicológica que definem o comportamento e o modo de pensar de uma determinada sociedade:

“Intercultural communication – communication between people of different cultures – cannot allow the easy assumption of similarity. By definition, cultures are different in their languages, behavior, patterns, and values” (ibid 2-3).

Bennett destaca que o foco da comunicação intercultural é o estudo das diversidades culturais, isto é, para os interculturalistas, a preocupação é apresentar as diferentes formas de expressão que cada cultura adota em relação ao uso da língua, ao comportamento verbal e não-verbal, aos padrões de comportamento e de pensamento, aos estilos de comunicação, aos seus valores e hábitos. Para o autor, entender as motivações culturais para esses fatores pode facilitar o cruzamento cultural, minimizando uma série de conflitos que, muitas vezes, ocorrem pela falta de tolerância com as diferenças uns dos outros (Bennett 1998:4).

As constatações feitas durante esta análise comprovam que, em todas as culturas, as pessoas aprendem técnicas que ajudam a manter a comunicação e ajudam a sinalizar sentimentos e atitudes, cuja finalidade é evitar as dificuldades

interpessoais. Dessa forma, ser interculturalmente hábil é uma capacidade que envolve muito mais do que simplesmente traduzir fórmulas de polidez de uma língua para outra. Por isso, o estudo das relações que se referem à comunicação intercultural tem como base as formas próprias de pensar de cada grupo, como suas idéias, o modo como se comunicam, o comportamento que adotam em determinadas circunstâncias e que caracteriza cada cultura de forma distinta. Esses elementos servem para organizar o sentido pessoal de coesão interna dos membros do grupo (Scollon 2001).

Portanto, estudar como são feitos os agradecimentos em português do Brasil, as principais expressões utilizadas e os aspectos socioculturais que estão presentes nesse tipo de interação pode contribuir para um melhor entendimento do comportamento lingüístico e social do brasileiro.

2.1.6 A antropologia cultural

A identidade cultural brasileira, segundo os estudos do antropólogo Roberto DaMatta (2001), pode ser analisada a partir de dois espaços sociais fundamentais que dividem a vida social brasileira: o mundo da casa e o mundo da rua. Para o autor, esses espaços constituem o “esqueleto”, isto é, a base da nossa rotina diária (ibid:23). Embora a rua sirva como um espaço de trabalho e lazer, pode ser entendida como um conceito básico e inclusivo da vida social, pois é o lugar do movimento, em contraste com a calma e a tranquilidade da casa, do lar e da morada.

“Há uma divisão clara entre dois espaços sociais fundamentais que dividem a vida social brasileira: o mundo da casa e o mundo da rua - onde estão, teoricamente, o trabalho, o movimento, a surpresa e a tentação” (DaMatta 2001:23).

A casa seria a representação do universo familiar e afetivo, da confiança, da segurança e onde as relações de proximidade se estabelecem. Nesse espaço, somos membros de uma família, um grupo fechado, cujas fronteiras e limites são muito bem demarcados. Esse grupo é constituído por pessoas formadas a partir das mesmas substâncias, têm a mesma carne, o mesmo sangue e, por isso, as mesmas tendências. Essas substâncias se projetam nos bens móveis e imóveis, nas tradições familiares, em valores como honra e vergonha, fazendo da família uma “pessoa moral”. Por isso, o grupo que ocupa uma casa tem um alto sentido de defesa e de proteção dos seus membros. Dessa forma, quando DaMatta fala da “casa”, não está se referindo apenas ao local onde dormimos, comemos e buscamos abrigo contra as intempéries, mas, também “a um espaço profundamente totalizado numa forte moral. Uma dimensão da vida social permeada de valores e de realidades múltiplas (ibid:25)”. O conceito de casa não é apenas o de um lugar físico, mas, principalmente, moral, onde nos realizamos como seres humanos que têm um corpo físico e também uma dimensão moral e social. Nesse espaço, somos classificados

pela idade, pelo sexo e por tudo o que valores como “honra”, “vergonha” e “respeito” determinam.

DaMatta destaca a importância do amor filial e familiar na cultura brasileira, que tende a estender-se aos compadres e aos amigos, para quem as portas de nossa casa estão sempre abertas e a nossa mesa sempre posta e farta (ibid:26). Todos esses fatores fazem com que nós, brasileiros, tenhamos uma noção de que as nossas moradas são lugares especiais, singulares e exclusivos. Todas são únicas, senão como espaço físico de morada, pelo menos como domínio onde se realiza uma convivência social profunda.

O espaço da casa “faz com que nós, brasileiros, tenhamos uma percepção de nossas moradas como lugares singulares, espaços exclusivos (ibid :26)”, ou seja, é um espaço exclusivo, porque cada casa embora tenha os mesmos espaços e basicamente os mesmos objetos, é diferente das outras pela forma como arrumamos e dispomos os nossos objetos. Portanto, tudo o “que está no espaço da nossa casa é bom, é belo e é, sobretudo, decente (ibid:27)”; ao mesmo tempo, é também um espaço inclusivo, porque agrega pessoas que vivem no nosso domicílio como parte da nossa família (ibid:27).

A casa é também um espaço moral e afetivo formado por uma rede complexa, fascinante, repleta de simbologia e onde deve prevalecer a harmonia entre seus membros. Posições individualistas e discordantes devem ser banidas para áreas exteriores da casa, como quintais e varandas.

O código familiar tende a produzir sempre um discurso mais conservador, com ênfase nos valores morais tradicionais, deixando a individualidade e a competição para o espaço da rua. Embora todas as sociedades modernas tenham casa e rua, na cultura brasileira, esses espaços ordenam um mundo à parte, cujo tempo é cíclico, medido pelos fatos importantes que marcaram cada família (ibid: 28). Ao nos darmos conta de todas essas dimensões da casa, podemos perceber que “vivemos numa sociedade onde casa e rua são mais que meros espaços geográficos. *São modos de ler, explicar e falar do mundo*” (DaMatta 2001:29).

O mundo da rua, como já dissemos, é marcado pelo movimento, pelo fluxo de pessoas indiferenciadas e desconhecidas que nós chamamos de “povo” e de

“massa” (ibid: 27). Em casa, temos pessoas, a nossa gente, mas, na rua, está apenas um aglomerado de indivíduos, desarticulados, que nos remete sempre à exploração e a uma concepção de cidadania e de trabalho que é nitidamente negativa em nossa cultura. Para DaMatta, a rua é um espaço de luta, de competição, da batalha à qual temos que nos lançar diariamente, ou seja, “a dura realidade da vida”(ibid:29). O tempo na rua corre muito mais do que em casa, onde ele está suspenso entre as relações prazerosas e amorosas de todos com todos. Na rua, não há, teoricamente, amor, consideração, respeito ou amizade, por isso, é um local perigoso, onde ninguém nos respeita como gente ou pessoa, “como entidade moral dotada de rosto e vontade”(ibid:30).

No Brasil, casa e rua se complementam, são como os dois lados de uma mesma moeda. Ou seja, o que é negado em casa ganha-se na rua, como o sexo e o trabalho. O mundo da rua, tal como acontece com o mundo da casa, é mais do que um espaço físico demarcado e universalmente reconhecido, é uma espécie de perspectiva através da qual o mundo pode ser lido e interpretado, ao mesmo tempo, oposta e complementarmente. Na rua, quem governa não é o pai, o irmão, a mulher ou o marido, muito menos as redes de parentesco e amizade que nos reconhecem como uma pessoa ou um amigo, mas, sim, a autoridade que governa por meio da lei que a todos iguala. Na rua, onde as pessoas são desconhecidas e onde ninguém nos respeita como “gente” ou “pessoa”, corremos o risco de não sermos reconhecidos (idem:30).

A rua é também o espaço que permite a mediação através do trabalho, que, no nosso sistema social, é concebido como castigo. No espaço da casa, não deve haver trabalho, não consideramos o trabalho doméstico como trabalho, mas como um serviço ou favor. Por isso, o trabalho duro está no espaço da rua e, no Brasil, é visto como algo bíblico, enfatizado pela tradição católica romana, bem diferente da tradição reformada adotada pelas culturas anglo-saxônicas, que transformou o trabalho numa ação destinada à salvação. Como a nossa formação foi completamente diferente nesse aspecto, consideramos o trabalho um castigo, um fardo que se deve realizar (ibid:31). Por isso, “não é à toa que o nosso panteão de heróis oscila entre uma imagem deificada do malandro, do renunciador ou o santo e

do caxias, que é o cumpridor de leis que devem obrigar os outros a trabalhar...” . A mediação entre casa e rua pelo trabalho é um aspecto muito complexo na nossa cultura, pois não temos nem a glorificação do trabalhador, nem a idéia de que a rua e o trabalho sejam espaços onde os indivíduos possam, honestamente, enriquecer ou dignificar-se (ibid:32).

O estudo de DaMatta (2001) demonstra que, ao buscarmos uma definição sobre os aspectos formadores da cultura brasileira, não podemos fazê-lo sem considerar a importância que o espaço da casa e o espaço da rua têm na formação dos conceitos e dos valores da sociedade brasileira. A casa, caracterizada como espaço da afetividade, do aconchego, das relações calorosas e familiares, onde somos conhecidos e atendidos nos nossos desejos; e a rua, como um espaço de perigos e desconhecidos, em que precisamos lutar pelo pão de cada dia, onde fazemos parte da massa sem nome e somos governados por uma lei que nivela a todos igualmente. Enfim, falar de identidade cultural brasileira é reconhecer a importância, na nossa formação, desses espaços através dos quais medimos, classificamos, avaliamos e decidimos sobre ações, pessoas, relações e moralidades. Portanto, “casa e rua formam os espaços básicos através dos quais circulamos na nossa sociabilidade (idem:33)”.

A afetividade e a emotividade presentes no espaço da casa nos remetem ao conceito apresentado por Holanda (1982), em seu livro *Raízes do Brasil*, acerca do “homem cordial”. Para o autor, o brasileiro é o homem cordial por excelência, ou seja, aquele que adota a emotividade como forma de convívio social, justamente o contrário da polidez ritualística de outros povos:

“Nenhum povo está mais distante dessa noção ritualística da vida do que o brasileiro. Nossa forma de convívio social é, no fundo, justamente o contrário da polidez. Ela pode iludir na aparência – e isso se justifica pelo fato de a atitude polida consistir precisamente em uma espécie de mímica deliberada de manifestações que são espontâneas no 'homem cordial' (...). Equivale a um disfarce que permitirá a cada qual preservar intatas sua sensibilidade e suas emoções” (Holanda 1982: 107).

A partir dessas constatações, podemos compreender em que bases se constrói a identidade brasileira, isto é, “o porquê da informalidade do brasileiro nas relações sociais: nós estamos sempre buscando transpor as relações seguras da casa para a rua; estamos sempre procurando estender as confortáveis relações pessoais, com toda a sua carga de afetividade e emotividade, para os outros tipos de relações. Este é um dos motivos por que as relações interpessoais são indiscutivelmente mais informais no português (...) do Brasil” (Meyer 2001).

2.1.7 O conceito dos agradecimentos

Nesta parte do nosso trabalho estamos retomando de forma mais aprofundada o conceito de agradecimento no português do Brasil e algumas contribuições relevantes sobre este assunto (cf. 1.2).

A maioria das sociedades conhece o ato de fala *agradecimento*, entretanto, a forma como ele é feito é variável. Na sociedade brasileira da primeira metade do século XX, como se lê nos manuais de etiqueta, não se agradecia aos criados, aos garçons etc. Atualmente, agradece-se a eles por qualquer serviço que nos prestam. A forma como os agradecimentos passaram a ser realizados indica uma mudança cultural, ou seja, a passagem de uma sociedade mais “aristocrática” para uma mais “democrática” (Fiorin 2002:175). Ou seja, existem fatores sócio-culturais que definem o comportamento social e lingüístico do falante nesse tipo de interação. Como já afirmamos anteriormente, as expressões de agradecimento estão presentes em quase todas as sociedades e envolvem a compreensão de aspectos rituais de interação que diferem de cultura para cultura; entretanto, perceber as estratégias comunicativas que estão presentes nesses rituais não é tarefa fácil para o estrangeiro. Ou seja, existem fatores extralingüísticos que interferem nas escolhas que os falantes fazem e que, no caso dos agradecimentos no português do Brasil, caracterizam o comportamento do brasileiro nesse tipo de interação social.

Segundo Oliveira (1992), o ato de agradecer é um ato de fala ilocutório que pode ser diretivo ou indiretivo. No caso dos diretivos, as elocuições são tidas como mais diretas, isto é, com maior grau de associação entre elocução e força ilocucionária, são aqueles atos que, através do uso do imperativo ou do performativo

explícito, evidenciam a intenção do falante; por outro lado, os atos indiretivos são realizados indiretamente através de outro, ou seja, a intenção do falante não é requerer uma informação do ouvinte, e sim criar no mesmo um efeito que o leve a executar a ação em questão.

“O ato ilocucionário de agradecer é um ato expressivo sempre que atende às condições para sua realização: alguém fez algo que envolve um benefício ou ato de consideração por outro, que assume, através do agradecimento, o débito diante do outro. Agradecer, no entanto, também pode funcionar como diretivo, quando o débito é assumido por manipulação de pressuposição: o interlocutor fará o que o locutor quer, logo, ele já agradece a ação realizada. Seu contexto de uso restringe-se a situações em que se pressupõe o direito à cooperação, mas não está certo de contar com ela: Agradeceríamos ao setor X que deste recebe cópia providências com vistas à renovação de instruções a todos os órgãos desta Companhia....” (Oliveira 1992:83).

Na cultura brasileira, as formas de agradecimento tendem a estar relacionadas ao espaço da casa (cf. 2.1.6) quando expressam um desejo maior de proximidade entre os participantes e, conseqüentemente, o uso da polidez e da indiretividade como uma maneira de preservar/manter suas faces durante a interação. Por outro lado, podem expressar apenas um ritual social e por isso, estariam no espaço da rua, revelando apenas uma necessidade meramente social. Para Meyer (1999) esses aspectos são, a princípio, muito mais difíceis de serem identificados pelo estrangeiro do que o uso da expressão com relação ao gênero: obrigado/obrigada.

“Usar o masculino e o feminino, o que sempre causa confusão para aprendizes de português, não é nem um pouco difícil se comparado aos atos de concordar e agradecer. (...) Você deve ser absolutamente enfático e reagir quase teatralmente. Então, se você recebe um presente – qualquer presente – você não deve nunca dizer simplesmente 'Obrigado'. Ou mesmo, 'Obrigado, eu gostei muito'. Isto não é suficiente”(Meyer, 1999:3).

A expressão ‘obrigado/obrigada’ é, na verdade, a parte que aparece de uma frase bem maior, que geralmente fica subentendida quando agradecemos a quem nos atendeu ou nos fez um favor. Quando eu agradeço dizendo ‘obrigado’ a alguém,

estou dizendo, na verdade, que eu me sinto obrigado para com ele, isto é, que passei a ter uma obrigação de gratidão para com o outro. Como vemos, o simples obrigado implica um "fico-lhe muito obrigado", "tenho uma obrigação para com você". Os ingleses fazem algo parecido, quando dizem "I am obliged to you for ...". Nosso povo, muito acertadamente, às vezes diz a mesma coisa com o expressivo "Te devo uma" (Martinez, 2004).

No livro *Function in English*, Blundell (1993) encontramos uma descrição do uso das formas neutras de agradecimento relacionadas ao nível de formalidade. Para o autor, línguas diferentes expressam as funções da linguagem de formas diferentes.

“Language functions are the purpose for which people speak or write. You can say that everything we do, including using language, has a purpose. (...) We call these purposes the functions of language. Every language, including your own, has such functions. But, of course, different languages express these functions in different ways” (Blundell 1993: 1).

Blundell afirma que em todas as línguas existe um tipo de função da linguagem que o falante pode usar em qualquer situação sem se importar com quem você está falando, ou onde ou quando, e que o autor denomina *expressões neutras*, como por exemplo, a expressão de agradecimento “thank you” ou “obrigado” em português. Para o autor, a expressão neutra pode ser utilizada sempre que for necessário se fazer um agradecimento a qualquer pessoa.

“Yes. In your own language, as well as in English, there are some expressions, within one function, that you can use any time. It doesn't matter who you are talking to, or when, or where. These are called neutral expressions. “Thank you”, for example, is one of many neutral expressions in English. It can be used whenever you want to thank anyone” (ibid:1).

Blundell ainda apresenta a necessidade de o falante adequar a sua linguagem de acordo com o nível de formalidade e proximidade da situação. Com essa finalidade, o autor afirma que nós usamos formas diferentes para cumprimentar o nosso patrão e o nosso melhor amigo. Ou seja, usamos a linguagem formal para nos dirigirmos a pessoas com quem não temos intimidade e uma linguagem informal

com pessoas mais próximas a nós. O que vai determinar o tipo de linguagem a ser usado será o nível de proximidade e o grau de formalidade da situação em que o falante se encontrar.

“Yes. In your own language, you probably don't, for example, greet your employer in the same way that you greet your best friend. You are most likely to use formal language to greet someone in authority, and informal language to greet someone you know well. It is the same in English. We are more likely to say a formal 'good morning' to an employer, but an informal 'Hello' to a friend” (Blundell 1993: 2).

As expressões neutras, para Blundell, são as mais indicadas para situações nem muito formais, nem muito informais. “You decide according to what situation you are in. The determines what kind of language you use like this: neither very formal, not very informal”(ibid: 3); são também as mais utilizadas pelos LDs de português para estrangeiros, pela facilidade que apresentam quanto à aprendizagem da língua.

Blundell destaca que o uso de um tipo de linguagem inadequado pode ter o efeito contrário ao desejado pelo falante e sugere que devem ser levados em consideração aspectos como o lugar (contexto), a ocasião, o tema da conversa, o tipo de relação (próxima/distante) e o interesse por parte do ouvinte. Todos esses fatores combinados influenciam a escolha do tipo de linguagem a ser utilizada: *“Because it helps people to communicate effectively. Using language appropriately helps to improve communication. But using it inappropriately can have the opposite effect (ibid:4)”*.

Na linguagem de uso mais coloquial, Moraes (2001) afirma que podemos perceber que o sistema com base no gênero está sendo aos poucos abandonado pela língua falada. O emprego do "obrigado" revela uma fortíssima tendência de ir, aos poucos, imobilizando a expressão, tornando-a invariável, fixada na forma neutra "obrigado", no masculino. A expressão 'obrigado' é muitas vezes usada de forma substantivada, no masculino singular, como em "quero apresentar-lhe meu muito obrigado" que tanto serve para homens ou mulheres; ou ainda, "queremos apresentar-lhe nosso muito obrigado".

2.1.7.1 Formas de responder ao agradecimento

Do ponto de vista de quem responde ao agradecimento, podemos dizer "por nada", "de nada", "não há de quê" que, na verdade, são respostas à frase completa, isto é "estou afirmando que o outro não me deve nada pelo que fiz", ou seja, ele não tem por que se sentir obrigado a mim. Outros preferem acrescentar que eles próprios é que têm de agradecer, como exemplo, os garçons britânicos, que dizem "thank you" quando nos trazem o cardápio, o talher extra ou o sal que acabamos de pedir. Parece um pouco sem lógica, mas esse costume, que certamente torna o convívio social mais agradável, já chegou em nosso país tropical. Nesse caso, diremos "obrigado a você" querendo dizer "eu é que fico obrigado a você", ou ainda "obrigado, eu" subentenda-se: "obrigado fico eu a você (Martinez 2003).

No item 3.2.4, na análise dos dados deste trabalho, retomamos as questões apresentadas nesta parte da nossa pesquisa com ênfase na necessidade da adequação do uso das formas de agradecimento quanto aos aspectos relacionados ao contexto e ao nível de proximidade entre os falantes que, quando desconhecidos ou mal utilizados, podem levar a julgamentos errôneos acerca da intenção do falante e que, geralmente, não são identificados como simples erros lingüísticos.

2.1.7.2 Os agradecimentos e as gramáticas de PLM / PL2

No capítulo 1, no item 1.2.1, apresentamos as gramáticas analisadas para este trabalho e que contribuem para a nossa pesquisa. Nas gramáticas elaboradas em países de língua inglesa para o ensino do português como língua estrangeira analisamos as de Prista (1966), Tyson-Ward (1975), Hutchinson (1996). Na gramática do brasileiro Mario Perini (2002), publicada mais recentemente nos EUA para falantes de inglês encontramos algumas formas neutras de agradecimento realizadas no português do Brasil. Nessas gramáticas de PL2, excetuando-se a de Perini, observamos que o objetivo é apresentar os aspectos fundamentais da gramática da língua portuguesa, complementados por listas de vocabulário e de

expressões de cortesia, que geralmente, são apresentados ao final do livro em forma de apêndice.

A gramática de Hutchinson (1996) faz uma análise do português usado em Portugal e no Brasil e se divide em três partes: na primeira parte intitulada *Essentials of Grammar*, são abordadas as classes das palavras e algumas expressões comuns utilizadas no Brasil e em Portugal; na segunda parte, *Language Functions*, encontramos algumas expressões utilizadas em Portugal e que ensinam ao aluno estrangeiro como expressar verbalmente pedidos, sugestões e despedidas, surpresa, esperança etc. Nessa segunda parte, cita algumas formas de agradecimentos em *Expressing gratitude*, onde são apresentadas as seguintes expressões: "obrigado/obrigada", "muito obrigado/muito obrigada", "agradeço muito", "estou muito grato/grata" etc. Na terceira parte, há um item dedicado às *Brazilian Variants*, onde são apresentadas questões presentes apenas no português do Brasil.

A gramática de Perini (2002), intitulada *Modern Portuguese: A reference Grammar*, é, como diz o título, uma gramática de referência para o ensino de português para aprendizes falantes de inglês. É um trabalho inovador na medida em que apresenta a língua em contextos de oralidade e de escrita, estabelecendo as diferenças necessárias a cada contexto. Segundo Perini, apresentar esse fato ao aluno estrangeiro pode permitir uma melhor compreensão da maneira como nós, brasileiros, usamos a língua, facilitando assim a aprendizagem do português como segunda língua (Perini 2002:xxii). O autor enfatiza que para que haja um ensino eficiente do português como segunda língua é necessário que essa língua seja descrita pelas gramáticas de língua materna, estrangeiras e nos materiais e LDs elaborados para o ensino do português para estrangeiros, por ser essa a língua falada por milhões de brasileiros todos os dias:

"Which brings me to my next point: most grammars of Portuguese conceal many features of the language because they are not considered correct, that is, they are not present in the formal standard used in written texts. Here I parallel the description of the standard (written) language with a description of important points in which the spoken language differs from the standard. In the case of Brazilian Portuguese, these differences are numerous and sometimes rather deep [...]" (Perini 2002: xxii).

No capítulo sete, em *The Sentence* (p.478), seção *Nominal Agreement*, Perini faz uma observação que diz respeito ao uso da expressão "obrigado(a)". Ele reconhece que há uma tendência a abandonar as formas relacionadas ao uso do masculino e feminino, e que, na oralidade, isso já pode ser percebido:

"A note on obrigado: The word obrigado 'thank you' is supposed to agree with the gender of the speaker, so that men say obrigado, and women say obrigada. This rule is still frequently applied, but it is losing ground to the tendency to say obrigado regardless of sex" (Perini 2002:487).

No último capítulo, no item "*Trends of the language*" (ibid:570) o autor cita vários casos em que algumas estruturas têm sofrido mudanças na língua oral, embora ainda não estejam descritas nas gramáticas normativas da língua portuguesa. No caso do "obrigado", há uma forte tendência de os falantes omitirem o "o" inicial, passando então a dizer "brigado (a)": "Initial o is also often omitted in obrigado 'thank you', pronounced {bri'gadu}" (ibid:572).

O autor assinala que esses fenômenos lingüísticos relacionados às diferenças entre a linguagem oral e a escrita devem ser descritos e trabalhados por aqueles que se propõem a ensinar a língua portuguesa do Brasil como uma forma de alcançar uma aprendizagem mais eficiente.

2.1.7.3 Os agradecimentos em obras de abordagem cultural

Existem ainda outros trabalhos que trazem uma contribuição bastante relevante acerca dos agradecimentos nos textos de Harrison (1983), Rodrigues et al (1992) e Goslin (1998) que descrevem o uso de algumas expressões de agradecimento mais comuns entre brasileiros, buscando, além dos aspectos lingüísticos, fazer uma descrição do comportamento social nesses contextos.

Em *Behaving Brazilian*, Harrison (1983) faz uma descrição detalhada acerca de vários hábitos dos brasileiros. Uma das vantagens desse material é que a autora descreve uma série de situações do cotidiano da cultura brasileira, levando em

consideração as diferenças regionais, de forma bem detalhada, assinalando também o tipo de comportamento esperado em cada situação. Ao finalizar o texto, Harrison afirma que a intenção do trabalho não é transformar brasileiros em americanos ou vice-versa, mas sim oferecer um guia capaz de preparar os americanos para que, ao realizarem interações com brasileiros, saibam que estão lidando com valores e regras de interação diferentes dos seus:

“Our intention is not to make Brazilians of North Americans, but rather to provide guidelines, descriptions, and explanations to prepare Americans for interaction within a different system with different rules and different values. Boa sorte!” (ibid:119).

No capítulo “*food and eating*”, a autora afirma que uma das maneiras usadas pelos brasileiros para fazer uma recusa é através do uso da expressão obrigado/a:

“Even if the amount of food involved is clearly not sufficient to share, the offer (O senhor é servido? Or simply A senhora é servida?) should be made. Because a Brazilian extends his hospitality no matter how inconvenient, one generally refuses the first offer with obrigado/a (thanks); ” e “(...) If the refusal is intended as firm , one should offer an excuse or an explanation, so that the offerer is not offended. When accepting an offer, one must say “yes”or “please”. “Thank you”indicates a refusal in Brazil, where “no, thank you”is rufley blunt” (ibid: 34 –35).

A autora afirma que recusar, dizendo “não obrigado/a”, é uma forma polida de recusa: “As discussed earlier, when refusing an offer of food, “thanks” means “no”. “No, thank you” is regarded as too blunt for a polite refusal” (ibid:110).

Apesar de usar a expressão de agradecimento “obrigado/a”, Harrison não a apresenta em contextos de agradecimento, mas como uma maneira polida de se fazer uma recusa.

No livro *Brazilian Portuguese*, Rodrigues (1992) apresenta algumas expressões utilizadas pelos brasileiros para agradecer: "de nada", "muito obrigado" e "não há de quê". Ela sugere que o agradecimento deve ser feito quando se recebe um presente, um favor ou uma cortesia com as seguintes expressões: "obrigado" ou "muito obrigado", por homens; e "muito obrigada" e "obrigada", por mulheres. No

caso de serem dois a agradecer, a autora sugere que o mais adequado é o uso da expressão "agradecemos muito" e afirma que, geralmente, quem agradece responde com a expressão "de nada" ou "não há de quê" (ibid:14-15).

"Thanks for a present, favor or courtesy is expressed by the term obrigado or muito obrigado (for man) or obrigada (for woman). Thanks is generally expressed individually by either or both of a couple, not by the much more formal (principally written) agradecemos muito. Normally the person who has been thanked responds with de nada or não há de quê" (ibid:14).

Observamos que a autora teve a preocupação em apresentar as formas de agradecimento, adequando-as ao comportamento social do brasileiro, por exemplo: agradecer o presente recebido antes de abri-lo e, ao fazê-lo, diante de quem o deu, dizer sorrindo que "não era necessário". Aquele que deu o presente deve dizer "não há de quê" ou, simplesmente, "de nada".

"When receiving a present a person always says that it wasn't necessary for the giver to have put himself to the trouble. It is then necessary to open the present and praise it highly to show it has been appreciated" (ibid.14).

Em *How to be a Carioca*, Goslin (1998) aproveita alguns aspectos da vida social carioca para fazer uma descrição bem-humorada acerca de alguns hábitos dos brasileiros. Como forma de agradecimento, apresenta apenas a expressão "Valeu!" (ibid:29), traduzindo-a por "Thanks!", do inglês. Entretanto, não faz nenhuma menção acerca do tipo de contexto em que o estrangeiro poderia utilizá-lo, o que poderá causar algum constrangimento ao aluno menos atento ao contexto de uso, mais ou menos formal.

As gramáticas e os livros analisados neste capítulo, excetuando Perini (2002) e Rodrigues (1992), apresentam uma descrição das formas de agradecimento sob o ponto de vista de autores estrangeiros que procuram descrever a linguagem verbal utilizada pelos brasileiros. Todavia, tais gramáticas e livros não apresentam uma

descrição que seja satisfatória ou suficiente para o contexto pedagógico, pois não tratam do processo ritualístico que está presente nesse tipo de interação e nem apresentam de forma sistematizada as principais expressões de agradecimento utilizadas pelos brasileiros.