

## 2 Fundamentação Teórica

Considerando-se os objetivos expostos, será utilizada uma abordagem interdisciplinar para o desenvolvimento desta pesquisa. Do campo da Pragmática, utilizaremos os conceitos da *Teoria dos Atos de Fala* (Austin, 1962; Searle, 1969) e a categorização de pedidos de Trosborg (1995). Da Sociolinguística Interacional, serão fundamentais o conceito de *face* e os estudos sobre *polidez* (Goffman, 1967; Brown e Levinson, 1987). Do Interculturalismo, utilizaremos o conceito de *cultura* de Hofstede et al. (2010), o conceito de *inteligência cultural* de Peterson (2004), os conceitos de *comunicação de baixo contexto* e de *comunicação de alto contexto* de Hall (1998) e o *Modelo de Lewis* (Lewis, 2006), segundo o qual as culturas inserem-se em uma das três categorias propostas pelo autor: a *multiativa*, a *reativa* e a *ativo-linear*.

Da mesma forma, acreditamos ser fundamental sintetizar e apresentar resultados de pesquisas de outros autores concernentes ao nosso tema. Dentre as pesquisas realizadas sobre pedidos em diferentes línguas, selecionamos as de Blum-Kulka (1987), Biesenbach-Lucas (2006), Ogiermann (2009) e Economidou-Koetsidis (2011). O objetivo dessa síntese é dar a conhecer os procedimentos de análise e os resultados obtidos sobre a realização de pedidos em outras culturas, provendo esta pesquisa de informações relevantes à análise dos dados coletados.

Encerrando o capítulo, apresentamos uma nova proposta de categorização do ato de pedir, que consiste no acréscimo de mais uma categoria à categorização de Trosborg (1995), tomada como base para o desenvolvimento desta pesquisa.

### 2.1 A contribuição da Pragmática

Por ser a Pragmática uma área que estuda as relações entre linguagem e contexto, buscamos apoio na teoria pragmática dos *Atos de Fala* para o desenvolvimento desta pesquisa.

### 2.1.1 Austin, Searle e a Teoria dos Atos de Fala

Em sua obra *How to do things with words*, Austin (1962) busca sistematizar os fenômenos pragmáticos, estabelecendo relações entre a função de certos enunciados e a linguagem enquanto ato comunicativo, e propõe a abordagem conhecida como *Atos de Fala*, retomada e ampliada por Searle em seu *Speech acts: an essay in the philosophy of language*.

Alguns conceitos da *Teoria dos Atos de Fala* direcionarão nossa análise, tais como *ato locucionário*, *ilocucionário* e *perlocucionário*. Para Austin (1962), ao falarmos, não só produzimos sons para formar palavras e sentenças, dizendo algo a respeito do mundo (ato locucionário), mas também revelamos nossas intenções (ato ilocucionário) – pedir, recusar, prometer, convidar, agradecer, etc. – e produzimos efeitos no ouvinte (ato perlocucionário).

Austin (1962) foi o responsável pela construção dos alicerces da Teoria dos Atos de Fala, mas deve-se a Searle (1969, 1979) uma taxonomia mais minuciosa e rigorosamente fundamentada dos atos ilocucionários, amplamente utilizada por pesquisadores que investigam atos de fala em diferentes línguas. Essa taxonomia será descrita a seguir.

### 2.1.2 Classificação dos atos ilocucionários segundo Searle

Searle (1979) apresenta uma classificação dos atos de fala ilocucionários de acordo com cinco categorias: *assertivos* (comprometem o falante com a verdade da proposição expressa, podendo ser avaliados como verdadeiros ou falsos, tais como “deduzir” e “concluir”), *diretivos* (o falante busca levar o ouvinte a fazer algo; “pedir”, “ordenar” e “aconselhar” fazem parte dessa categoria), *compromissivos* (o falante se compromete a realizar algo futuramente, como “prometer” e “oferecer”), *expressivos* (por meio dos quais o falante exprime seu estado psicológico, podendo utilizar verbos como “agradecer” e “parabenizar”

e “lamentar”) e *declarações* (garantem uma correspondência entre o conteúdo proposicional e a realidade, tais como os atos de “demitir” e “nomear”).

Ao classificar esses atos, Searle (1979) também desenvolveu um número de condições para o sucesso dos mesmos, ou seja, para que uma elocução pudesse ser reconhecida como determinado ato. Essas condições podem ser chamadas de *preparatórias*, *proposicionais*, *de sinceridade* e *essenciais*, e correspondem a condições contextuais que distinguem os diferentes atos de fala. Em relação aos pedidos, as condições são (Searle, 1979: 44):

- **Condição preparatória:** o interlocutor é capaz de realizar o ato A;
- **Condição de sinceridade:** o locutor deseja que o interlocutor realize o ato A;
- **Conteúdo proposicional:** o locutor pressupõe um ato futuro A por parte do interlocutor;
- **Condição essencial:** equivale a uma tentativa de conseguir que o interlocutor realize o ato A.

Contudo, existem casos em que um locutor diz uma frase, exprime exatamente o que diz, mas exprime algo mais, com um conteúdo proposicional diferente. Por exemplo, ao dizer “*Você consegue alcançar o sal?*”, o locutor não apenas faz uma pergunta. Existe um pedido para que o interlocutor passe o sal para o locutor. Nesse caso, existem duas forças ilocucionárias<sup>1</sup>, ou seja, um ato ilocucionário é realizado indiretamente por meio de outro. No caso dos *diretivos*, em que se inserem os pedidos, esse fenômeno não é incomum. Há casos em que o locutor diz uma frase e exprime exatamente e literalmente o que foi proferido, com total clareza, mas há outros em que percebemos uma distância significativa

---

<sup>1</sup> Segundo Searle e Vanderveken (1985: p. 1), a força ilocucionária é um dos componentes do ato ilocucionário e se manifesta através da sintaxe das línguas naturais de várias maneiras, por exemplo, através do modo verbal, da pontuação, da ordem das palavras, da entonação, da ênfase, entre outros. Desse modo, as frases “*Você vai sair da sala?*” e “*Saia da sala?*” apresentam o mesmo conteúdo proposicional, ou seja, o locutor pressupõe que o interlocutor sairá da sala, mas a primeira tem a força ilocucionária de uma predição, uma afirmação de que o ato vai acontecer no futuro, e a segunda tem a força ilocucionária de uma ordem. Podem também ocorrer casos em que duas frases distintas apresentem a mesma força ilocucionária, por exemplo, uma força ilocucionária de pergunta, mas conteúdos proposicionais diferentes, como em “*Você vai ao cinema?*” e “*Quando você vai encontrar o João?*”.

entre o que se diz e o que se quer dizer. Nos primeiros, temos os atos *diretivos diretos* e, nos últimos, os *diretivos indiretos*.

Searle (1979), ao estudar a relação entre significado e atos ilocucionários, defende a hipótese de que, em atos de fala indiretos, o locutor comunica ao interlocutor mais do que a frase proferida diz, pois confia na existência de um conhecimento compartilhado de natureza linguística e não linguística, combinado com a capacidade de racionalidade e inferência do interlocutor e com alguns princípios de cooperação segundo Grice (1975), como veremos na seção 2.2.1.2 desta pesquisa. Para ilustrar essa relação, Searle (1979) fornece uma lista de frases convencionalmente utilizadas para fazer pedidos e dar ordens e justifica sua escolha em detrimento de outros tipos de atos ilocucionários indiretos:

No campo dos atos ilocucionários indiretos, a área dos diretivos é a mais profícua de se estudar porque a exigência de polidez em conversas habituais considera inadequado proferir simples sentenças imperativas (e.g. “Saia da sala”) or performativos explícitos (e.g. “Eu ordeno que você saia da sala”), levando-nos a tentar encontrar meios indiretos de alcançar nossos objetivos ilocucionários (e.g. “Eu queria saber se você se importaria de sair da sala”). Nos diretivos, a polidez é a motivação principal para a indiretividade. (Searle, 1979: p. 36)

Searle (1979: p. 36-39) apresenta as frases por meio das quais normalmente fazemos pedidos e damos ordens, organizando-as em seis diferentes grupos, os quais expomos a seguir e ilustramos com alguns dos exemplos por ele fornecidos:

- **Grupo 1:** Frases acerca da capacidade do interlocutor de realizar um ato A:
  - *Você consegue* alcançar o sal?
  - *Você pode* passar o sal?
- **Grupo 2:** Frases acerca do desejo ou da necessidade do locutor de que o interlocutor realize um ato A:
  - *Eu gostaria que você* saísse agora.
  - *Eu espero que você* faça isso.
- **Grupo 3:** Frases acerca da realização de um ato A pelo interlocutor:

- *Você poderia* parar de fazer esse barulho terrível?
- *Você não vai* comer ser cereal?
- **Grupo 4:** Frases acerca do desejo ou da disposição do interlocutor de realizar um ato A:
  - *Você estaria disposto a* escrever uma carta de recomendação para mim?
  - *Seria muito difícil pra você* me pagar o dinheiro na próxima quarta-feira?
- **Grupo 5:** Frases acerca das razões para a realização de um ato A:
  - *Você deveria* ser mais educado com a sua mãe.
  - *Poderia ajudar se você* se calasse.
- **Grupo 6:** Frases que introduzem um desses elementos em outro ou frases que contêm um verbo diretivo explícito em contextos apropriados:
  - *Você se importaria muito se eu te perguntasse se você poderia* escrever uma carta de recomendação para mim?
  - *Posso te pedir* para tirar o chapéu?

As categorizações dos atos de fala elaboradas por Searle foram revistas por alguns pesquisadores e são alvos de diversas críticas. Uma dessas críticas refere-se ao fato de o autor identificar o ato ilocucionário à frase completa. Para Trosborg (1995), é possível que duas ou mais frases constituam uma única elocução, que se combinem para transmitir uma única informação, assim como um conselho, que pode ser difícil de dar em apenas uma única frase. Wierzbicka (1985), por exemplo, afirma que é uma visão completamente etnocêntrica considerar a universalidade das teorizações de Searle e sua visão de que indiretividade e polidez, no caso dos diretivos, são diretamente proporcionais. No entanto, tais categorizações viabilizaram a construção de outras teorias importantes, como a Teoria da Polidez, e contribuíram para o desenvolvimento de muitas pesquisas comparativas acerca das diferenças de realização dos atos de fala em duas ou mais culturas.

Sendo assim, acreditamos ser bastante oportuno utilizar os conceitos teóricos e as categorizações de Searle (1965, 1979) como alicerce parcial para esta pesquisa. Entendemos que a taxonomia dos Atos de Fala e sua harmonia com as outras teorias a que recorreremos contribuirão para a compreensão da natureza do ato de pedir na cultura brasileira.

### 2.1.3 Trosborg e o ato de pedir

Trosborg (1995) classifica o ato de *pedir* como um *pré-evento*, geralmente construído na forma de uma declaração ou pergunta. Observa a autora que a realização do ato só poderá ocorrer após o mesmo ter sido enunciado, imediata ou posteriormente, e que tal realização beneficiará o solicitante às custas de seu interlocutor. Assim, pode-se dizer que pedir é um ato impositivo:

Atos de fala impositivos são descritos como atos de fala realizados pelo falante para influenciar o comportamento intencional do ouvinte com o intuito de conseguir que este realize, primeiramente para benefício do falante, a ação diretamente especificada ou indiretamente sugerida pela proposição. (Haverkate, 1984: 107 apud Trosborg, 1995: 188)

Segundo Trosborg (1995), por ser um ato impositivo, *pedir* é considerado um ato ameaçador da face (FTA) e, conseqüentemente, requer estratégias para que atenuem seu grau de imposição<sup>2</sup> e possam transmitir a ideia de polidez. Essas estratégias de atenuação variam segundo um nível de diretividade e podem ser combinadas com elementos que também modificam os efeitos que diferentes pedidos podem ter sobre seu locutor.

A tabela a seguir apresenta exemplos de oito níveis de diretividade numa situação em que o locutor pede emprestado o carro de seu interlocutor, sendo (1) a estratégia mais indireta e (8) a mais direta:

---

<sup>2</sup> Podemos definir o termo como a intensidade com que o locutor tenta interferir na liberdade de escolha do interlocutor.

Estratégias de pedidos (apresentadas segundo nível crescente de diretividade)		
Situação: o locutor pede o carro do interlocutor emprestado		
Categoria I	Pedidos indiretos (1) Pistas (moderadas) (fortes)	Preciso estar no aeroporto em meia hora. Meu carro quebrou. Você vai usar seu carro hoje à noite?
Categoria II	Pedidos convencionalmente indiretos (orientados para o interlocutor) (2) Habilidade Boa vontade Permissão (3) Fórmulas sugestivas	Você poderia me emprestar seu carro? Você me emprestaria seu carro? Posso pegar seu carro emprestado? Que tal me emprestar seu carro?
Categoria III	Pedidos convencionalmente indiretos (orientados para o locutor) (4) Desejos (5) Exigências/Necessidades	Eu gostaria de pegar seu carro emprestado. Eu quero/preciso pegar seu carro emprestado.
Categoria IV	Pedidos diretos (6) Obrigação (7) Performativos atenuados não atenuados (8) Imperativos Frases elípticas	Você tem que me emprestar seu carro. Queria te pedir para me emprestar seu carro. Eu peço que me empreste seu carro. Empreste-me seu carro. Seu carro (por favor).

**Quadro 1: Estratégias de pedidos (Trosborg, 1995: 205)**

Quanto aos elementos que podem modificar o impacto que as estratégias categorizadas no quadro anterior podem causar, há elementos *atenuadores*<sup>3</sup> e elementos *intensificadores*<sup>4</sup>, internos ao pedido, e *recursos de apoio*, externos ao pedido, que contribuem para vincular certo grau de polidez às elocuições e para produzir no interlocutor efeitos desejados pelo locutor. São os chamados *modificadores*, os quais apresentaremos a seguir.

<sup>3</sup> downgraders

<sup>4</sup> upgraders

### 2.1.3.1 Modificadores internos

Para Trosborg (1995), ao construirmos um pedido na forma de uma pergunta, automaticamente o abrandamos. Por outro lado, ao afirmarmos a habilidade ou boa vontade do interlocutor, impomos a realização do ato, sem espaço para negociação. Assim, (1) é indiscutivelmente mais polido que (2):

- (1) Você pode / vai fazer o jantar?
- (2) Você pode / vai me entregar o papel.

Trosborg (1995) afirma que, se além de optarmos pela *forma interrogativa*, utilizarmos o passado *could* (no caso do português, utilizaríamos o futuro do pretérito) ou a *negação*, o locutor minimizará as expectativas em relação à realização do pedido, o que elevará a polidez. O locutor poderá, ainda, dar preferência ao uso dos três modificadores:

- (3) Você *poderia* me entregar o papel, por favor?
- (4) Você *não pode* me entregar o papel?
- (5) Você *não poderia* me entregar o papel, por favor?

Uma característica dos *atenuadores sintáticos* é a capacidade de distanciar o pedido da realidade, o que também minimiza as expectativas do locutor em relação à realização do pedido. Esse tipo de distanciamento pode ser provocado pelo acréscimo de uma *oração condicional*:

- (6) Eu gostaria de pegar alguns de seus discos emprestados, *se você não se incomodar*.

Ainda no tocante aos *atenuadores sintáticos*, podemos citar expressões que indicam incerteza, ponderação, a opinião pessoal e as crenças do locutor ou expressam esperança, satisfação e gratidão. São *frases introdutórias* que desviam o foco do pedido e tendem a ser mais polidas:



- (7) *Eu achei* que talvez você não fosse se incomodar em me ajudar.
- (8) *Eu estava pensando* se você poderia me dar uma ajuda.
- (9) *Espero que* você possa me dar uma ajuda.
- (10) *Adoraria* se você pudesse me dar uma ajuda.
- (11) *Eu ficaria muito agradecida* se você pudesse me dar uma ajuda.

No exemplo (8), além do enfraquecimento da força impositiva do pedido pela inclusão da frase introdutória, a presença de um tempo contínuo, segundo Trosborg (1995), reforça tal efeito. Em português, esse reforço seria produzido pela locução verbal *estar + gerúndio*.

Até aqui, vimos exemplos de pedidos com atenuadores sintáticos. Conforme indicamos anteriormente, há ainda os *atenuadores léxico-frasais* citados por Trosborg (1995), dentre os quais destacamos, inicialmente, os *marcadores de polidez*<sup>5</sup>:

- (12) Você poderia fechar a janela, *por favor*?

Em português, “por gentileza” é um marcador que apresenta a mesma função do marcador “por favor”, ambos podendo ser utilizados antes ou depois do pedido.

Por sua vez, para verificar a opinião do interlocutor, se ele concorda com a proposição expressa no pedido ou não, são utilizadas as *expressões de consulta*<sup>6</sup>:

- (13) *Você acha que* teria o manuscrito pronto amanhã?

Trosborg (1995) também identificou como *modificadores internos* os *minimizadores adverbiais*<sup>7</sup>, tais como “talvez”, “possivelmente”, “somente”, “só” e “apenas”, e os *redutores de intensidade ou importância*<sup>8</sup>, como “um pouco de” e “um segundo”. Quando acrescentados aos pedidos, os primeiros conferem-lhes certo distanciamento da realidade e parecem fornecer mais uma opção ao interlocutor.

---

<sup>5</sup> politeness markers

<sup>6</sup> consultative device

<sup>7</sup> downtoners

<sup>8</sup> understatements

Já os últimos têm a função de provocar no interlocutor a sensação de que o custo envolvido no pedido não é significativo:

- (14) *Talvez* você pudesse me entregar o papel.
- (15) Você teria *um minuto*?

Fazem ainda parte da categoria de modificadores internos os *marcadores interpessoais*<sup>9</sup>, como os *marcadores de concordância*<sup>10</sup> e os *aproximadores*<sup>11</sup>. Os *marcadores de concordância* são palavras tais como “certo?” e “ok?”, utilizadas no final do pedido para tentar conseguir a concordância do interlocutor quanto à realização do que lhe foi solicitado de forma harmoniosa, amigável. Do mesmo modo, os *aproximadores*, que são expressões como “você sabe”, “você compreende” e “ou melhor”, tendem a harmonizar o contexto do pedido, atraindo a atenção e o interesse do interlocutor. Eis alguns exemplos de marcadores interpessoais:

- (16) Você poderia me acompanhar hoje à noite, *certo*?
- (17) Você não se incomodaria em me ajudar, *ou melhor*, se incomodaria?

Em contrapartida, os *intensificadores* aumentam o impacto causado pelo pedido, embora isso não necessariamente expresse uma atitude negativa por parte do locutor. Trosborg (1995) considera como intensificadores *advérbios de intensidade* como “tão”, “muito”, “bastante” e “completamente”, *locuções adverbiais* como “sem dúvida” e “com certeza”, que reforçam o comprometimento em relação ao que se propõe, e *intensificadores lexicais*, que revelam uma posição assumidamente positiva ou negativa por parte do locutor, como nos exemplos que propomos a seguir, respectivamente:

- (18) Você seria uma *fofa* se me ajudasse.
- (19) Faça *a droga* do trabalho.

---

<sup>9</sup> interpersonal markers

<sup>10</sup> appealers

<sup>11</sup> cajolers

Para Trosborg (1995), os intensificadores poderão conferir maior ou menor polidez ao pedido, o que dependerá dos elementos escolhidos para realizar a intensificação. Elementos que expressam uma atitude positiva do solicitante em relação à realização do pedido aumentam a percepção da polidez. Por outro lado, se é a atitude negativa do solicitante que sobressai devido a elementos indelicados, a percepção da polidez conseqüentemente diminui.

### 2.1.3.2 Modificadores externos

Segundo Trosborg (1995), uma vez que um pedido é um ato imposto pelo locutor ao interlocutor, fazê-lo parecer razoável e justificável por meio de *recursos de apoio*<sup>12</sup> eleva a percepção de polidez do interlocutor. Em suas pesquisas, a autora encontrou os seguintes tipos de recursos de apoio: *preparadores*<sup>13</sup>, *desarmadores*<sup>14</sup>, *aprazimentos*<sup>15</sup>, *argumentos*<sup>16</sup>, *minimização dos custos*<sup>17</sup> e *promessa de recompensa*<sup>18</sup>.

Os *preparadores* informam cuidadosamente ao interlocutor que será feito um pedido. O locutor pode iniciar a conversa falando naturalmente sobre o assunto no qual o pedido irá se encaixar, por exemplo, sobre uma futura festa, para só então pedir um vestido emprestado. Antes do pedido em si, pode ainda indicar que fará um pedido:

(20) Preciso de sua ajuda.

Uma forma de prevenir que o interlocutor dê uma possível desculpa, alegando que o pedido não veio em boa hora, é checar sua disponibilidade:

---

<sup>12</sup> supportive moves

<sup>13</sup> preparators

<sup>14</sup> disarmers

<sup>15</sup> sweeteners

<sup>16</sup> supportive reasons

<sup>17</sup> cost minimizing

<sup>18</sup> promise of a reward

- (21) Você está ocupado agora?
- (22) Você vai fazer alguma coisa amanhã à noite?

Para evitar uma recusa por parte do interlocutor, a obtenção de um comprometimento prévio é outro recurso preparador. Contudo, pode ser que o interlocutor não queira se comprometer sem antes saber exatamente do que se trata:

- (23) Posso te pedir um favor?
- (24) Será que você pode me ajudar?

Os *desarmadores* têm a função de motivar o interlocutor a realizar o pedido ao mostrar certo constrangimento por parte do solicitante:

- (25) Espero não estar te perturbando, mas...
- (26) Desculpe se te incomodo, mas...

Os *aprazimentos* podem ser elogios feitos ao interlocutor ou demonstrações de admiração por algo que ele possua, ou seja, o locutor tenta ser agradável antes de fazer o pedido:

- (27) Não conheço ninguém que faça tortas tão gostosas quanto as suas.
- (28) Sua coleção de livros é muito interessante.

Os *argumentos* são um meio de intensificar a disposição do interlocutor para atender ao pedido. Ao fornecerem uma explicação, uma justificativa, etc., demonstram sua coerência ou necessidade, podendo, inclusive, apontar as consequências positivas caso a atitude do interlocutor seja favorável ao locutor:

- (29) Você se incomodaria em fazer as compras hoje? Eu tenho muitas coisas para fazer.
- (30) Você poderia recolher a roupa, por favor? Parece que vai chover.

Outra forma de convencer o interlocutor é garantir que os custos para ele serão minimizados (*minimização de custos*), ou seja, asseverar que atender ao pedido não lhe causará nenhum problema:

- (31) Eu poderia pegar seu carro emprestado hoje à noite? Eu o entrego a tempo de você sair para o trabalho amanhã.
- (32) Você se importaria de me pegar Mary de carro no aeroporto? Eu pago a gasolina. / Você pode ir no meu carro.

Por último, o locutor pode oferecer uma *recompensa* ao interlocutor a fim de tornar interessante a realização do pedido. A recompensa pode ser explícita ou não:

- (33) Se você lavar a louça, eu te dou um ingresso para o cinema.
- (34) Se você me ajudar agora, eu te ajudo depois.

### **2.1.3.3 A categorização de Trosborg nesta pesquisa**

Optamos pela categorização de pedidos segundo quatro níveis de diretividade e sua subdivisão em oito estratégias proposta por Trosborg (1995), à qual acrescentamos uma nova categoria (cf. Seção 2.6), pela possibilidade desta fornecer a nossa pesquisa os alicerces necessários para a classificação e análise dos pedidos que constituem o nosso *corpus*. Entretanto, essa escolha não descarta a necessidade de outras adaptações para o êxito do processo de categorização e de análise de dados.

## 2.2 A contribuição da Sociolinguística Interacional

Tendo por objetivo analisar o uso da língua na interação social, a Sociolinguística Interacional tem se tornado cada vez mais importante no cenário atual, caracterizado pelo crescimento da comunicação entre indivíduos ou grupos de diferentes culturas em todo o mundo. Segundo Gumperz (1982),

Nunca antes na história da humanidade a comunicação verbal foi tão importante quanto nas socialmente diversificadas e profissionalmente especializadas sociedades urbanas modernas. Para fazermos as coisas acontecerem, precisamos nos comunicar intensamente com indivíduos cujos costumes não conhecemos. (ibid.: 22)

A *polidez*, foco de interesse de considerável número de estudiosos da Sociolinguística Interacional, e o conceito de *face* elaborado por Goffman (1967) estão intimamente ligados ao ato de pedir: ao elaborarmos um pedido, consideramos noções de cortesia para tentar reparar os constrangimentos que tal ato pode causar. Sendo assim, consideramos centrais para o desenvolvimento deste trabalho as teorias acerca da *polidez* e o estudo sobre a preservação da face de Brown e Levinson (1987), sobre os quais iremos discorrer a seguir.

### 2.2.1 A *polidez*

Definir o termo *polidez* não é tarefa fácil. Nos dicionários, refere-se a noções de bom comportamento e etiqueta. Por exemplo, no Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa (2009), encontramos a seguinte definição:

**polidez** \ê\ s.f. **1** caráter ou qualidade do que é polido **2** atitude gentil; cortesia, civilidade **3** LING característica do discurso que indica cortesia, gentileza, civilidade etc., do locutor (autêntica ou não), e que se expressa esp. nas formas de tratamento, em expressões que atenuam o tom autoritário do imperativo (como *por gentileza*, *por favor*, *se me permite* etc.) e outras formas de etiqueta linguística © ETIM *polido* +-ez © SIN/VAR ver

sinonímia de *delicadeza* ☉ ANT impolidez, grosseria, *secura*; ver tb. antonímia de *delicadeza*

Por sua vez, na literatura existente, como um termo mais técnico, não há um consenso. Autores com diferentes visões buscam explicá-lo, como aponta Fraser (1990). Para ele, existem quatro principais abordagens relacionadas à polidez: a polidez como norma social, a polidez como máxima conversacional, a polidez como estratégia de preservação da face e a polidez como contrato conversacional. Contudo, em nenhuma delas chega-se a uma definição exata de polidez. Tais abordagens apenas nos levariam a deduzir o que é polidez através de referências feitas pelos autores ao termo.

#### **2.2.1.1**

##### **A polidez como norma social**

Segundo Fraser (1990), a polidez como norma social reflete a ideia de que cada sociedade possui um conjunto de regras, umas mais explícitas que outras, que estabelecem padrões comportamentais e modos de pensar. Assim, a polidez pode ser observada quando as ações dos indivíduos estão de acordo com as regras existentes na sociedade da qual faz parte. Consequentemente, associa-se formalidade a polidez: quanto maior o nível de formalidade, mais polido o discurso. Contudo, um experimento de Garfinkel na década de 70 revelou o contrário: seus alunos foram instruídos a se comportar mais polidamente que o usual com suas famílias, mas aqueles que interpretaram ser mais polido o mesmo que ser mais formal foram considerados não polidos, desrespeitosos e arrogantes.

#### **2.2.1.2**

##### **A polidez como máxima conversacional**

Como máxima conversacional, a polidez refere-se aos estudos de Grice (1975) e sua tentativa de mostrar como os falantes de uma língua podem

comunicar informações além do que dizem as palavras em uma frase. Grice (1975, apud Fraser, 1990) argumenta que todos os indivíduos têm um mesmo interesse durante um ato comunicativo, que é transmitir a informação desejada com eficiência. Desse modo, propõe um Princípio de Cooperação (Cooperative Principle – CP), segundo o qual devemos dizer o que devemos dizer, quando e da forma como devemos dizer. Ao Princípio de Cooperação, Grice (1975) associou máximas conversacionais e sub-máximas presumidamente seguidas pelos falantes. São diretrizes para o uso racional da linguagem e qualitativamente diferentes da noção de regra associada à gramática, fornecendo apenas restrições para o uso da língua. Quando violadas, pode-se dizer que há determinada intenção por parte do falante.

As quatro máximas de Grice (1975) são:

- **Quantidade:**
  - 1) Informe o que é pedido;
  - 2) Não informe além do que é pedido.
- **Qualidade:**
  - 1) Não diga aquilo que você acredita ser falso;
  - 2) Não diga algo para o qual não há evidência adequada.
- **Relação:**
  - 1) Seja relevante.
- **Modo:**
  - 1) Evite obscuridade de expressão;
  - 2) Evite ambiguidade;
  - 3) Seja breve, evitando ser prolixo;
  - 4) Seja organizado.

Lakoff (1973), considerando polidez do ponto de vista da máxima conversacional, propõe duas regras de competência pragmática que estabelecem a boa formação ou não de um enunciado e a extensão do possível desvio. Contudo, Fraser (1990) afirma que, apesar de o título da publicação de Lakoff de 1973 ser *A lógica da polidez*, ela não fornece uma definição precisa de polidez. Em outra publicação, de 1979, a autora é mais explícita e refere-se ao termo polidez como



“um instrumento utilizado com o intuito de reduzir atritos durante uma interação” (Lakoff, 1979: 64, apud Fraser, 1990: 223).

Em relação às regras de competência pragmática propostas por Lakoff (1973), temos: 1) Seja claro; 2) Seja polido. Por sua vez, compõem a segunda regra três sub-regras: 1. Não imponha; 2. Dê opções; 3. Faça com que A se sinta bem. A primeira das sub-regras é usada quando a polidez formal / impessoal é requerida. Já a segunda refere-se à polidez informal e a terceira à polidez mais familiar ou íntima. Entretanto, Fraser (1990) observa que o modo como falante e ouvinte avaliam o nível de polidez requerido não é explicitado.

Uma crítica à visão de polidez de Lakoff (1973) pode ser encontrada em Watts, Ide e Ehlich (1992). Para os autores, o fenômeno da polidez implica mais do que apenas boa formação pragmática, uma vez que os estudos sobre polidez são estudos sobre “interação social e a adequação de certas formas de comportamento segundo convenções sócio-culturais” (ibid.: 6).

Outro estudioso a considerar as máximas conversacionais de Grice no desenvolvimento de seu trabalho é Leech (1983). Embora não tenha proposto uma definição para o termo, trata da polidez no campo da Retórica Interpessoal e três grupos de máximas: o Princípio da Cooperação (CP) de Grice, o Princípio da Polidez (PP) e o Princípio da Ironia (IP). Para Leech (1983), o CP e o PP são princípios complementares:

O CP permite que um participante se comunique durante uma interação considerando que o outro participante está sendo cooperativo. Assim, o CP tem a função de regular o que dizemos de modo que haja uma contribuição para certa força ilocucionária ou objetivo(s) discursivos. Contudo, pode-se argumentar que o PP apresenta um papel regulador maior: manter o equilíbrio social e relações amigáveis, partindo-se da hipótese de que há mútua cooperação entre os interlocutores. (ibid.: 82)

O Princípio da Ironia (IP) de Leech (apud Barbe 1995) sugere que o falante pode não ser polido apesar de aparentar estar sendo polido. Para Barbe (1995: 90), um falante pode, portanto, ser agressivo de maneira não agressiva.

Em relação ao PP, Leech (1983: 132) propõe seis máximas:

- **Máxima do Tato:**

- 1) Minimize o custo para o outro;
- 2) Maximize o benefício para o outro.

- **Máxima da Generosidade:**
  - 1) Minimize o benefício para si mesmo;
  - 2) Maximize o custo para si mesmo.
- **Máxima da Aprovação:**
  - 1) Minimize a crítica ao outro;
  - 2) Maximize o elogio ao outro.
- **Máxima da Modéstia:**
  - 1) Minimize o elogio a si mesmo;
  - 2) Maximize a crítica a si mesmo.
- **Máxima da Concordância:**
  - 1) Minimize a discordância entre você e o outro;
  - 2) Maximize a concordância entre você e o outro.
- **Máxima da Simpatia:**
  - 1) Minimize a antipatia entre você e o outro;
  - 2) Maximize a simpatia entre você e o outro.

Para Leech (1983: 123, apud Fraser, 1990: 225-226), cada uma das máximas acima apresenta escalas que devem ser consideradas pelo ouvinte para determinar o nível de aplicação da máxima requerida, como o nível de Tato ou de Generosidade, numa dada situação de comunicação. Para a Máxima do Tato, são relevantes:

- **Escala Custo-Benefício:** representa o custo ou benefício de um ato para o falante e para o ouvinte;
- **Escala da Opcionalidade:** representa as ilocuções relevantes, determinadas segundo as alternativas dadas ao ouvinte pelo falante;
- **Escala da Indiretividade:** representa as ilocuções relevantes, determinadas segundo o esforço do ouvinte para deduzir quais são as intenções do falante;
- **Escala da Autoridade:** representa o direito relativo do falante de impor suas vontades ao ouvinte;
- **Escala da Distância Social:** representa o grau de familiaridade entre falante e ouvinte.

Assim, a Máxima do Tato só poderia ser observada da seguinte maneira: à medida que os custos para o ouvinte, sua relativa autoridade em relação ao falante e a distância social entre os dois aumentam, aumentam a necessidade de fornecer opções ao ouvinte (escala da opcionalidade) e a indiretividade na formulação da mensagem a ser comunicada.

Leech (1983: 83 apud Fraser, 1990: 226) afirma também haver uma Polidez Relativa e uma Polidez Absoluta. A primeira é dependente do contexto. Por sua vez, a Polidez Absoluta sugere a existência de atos inerentemente polidos e de atos inerentemente não polidos. Desse modo, as formas linguísticas utilizadas para realizar certas ilocuções seriam igualmente consideradas formas inerentemente polidas ou não polidas. Portanto, devemos considerar uma Polidez Negativa, orientada para minimizar a falta de polidez de ilocuções não polidas, e uma Polidez Positiva, que pretende maximizar a polidez de ilocuções polidas.

Por fim, Leech (1983: 104) identifica quatro tipos de polidez: a Polidez Competitiva, que envolve atos tais como ordens e pedidos, a Polidez de Convivência, incluindo convites e agradecimentos, a Polidez Colaborativa, que envolve afirmações e instruções, e a Polidez Conflitiva, referente a atos tais como ameaças e acusações.

A teoria de Leech, apesar de rica e detalhada, é alvo de muitas críticas. Por exemplo, Fraser (1990) argumenta que a proposta de Leech (1983) é muito difícil de avaliar, pois não há como identificar as máximas a serem aplicadas e saber quais escalas estarão disponíveis. Além disso, afirmar que determinados atos são inerentemente polidos ou não polidos não parece adequado. Segundo Fraser (1990), uma ordem, por exemplo, nem sempre é conflitiva e pouco polida ou requer que o falante recorra a estratégias de polidez negativa.

Watts, Ide e Ehlich (1992) alegam ainda que Leech é muito teórico e apontam a dificuldade de se aplicar tais teorias à língua em uso. Para Watts (1992), Leech (1983) também não considera a natureza basicamente egocêntrica do comportamento ao ligar polidez a formas de comportamento que buscam estabelecer e manter a cortesia.

### 2.2.1.3

#### A polidez como estratégia de preservação da face

Como estratégia de preservação da face, o modelo teórico de Brown e Levinson (1987) sobre a polidez ocupa posição de destaque. Tal modelo possui vários conceitos básicos, como o conceito de *Pessoa Modelo*, por meio do qual os autores pretendem fornecer um modelo de referência para a descrição de estilos culturais específicos de interação verbal. A *Pessoa Modelo* refere-se a um falante fluente de determinada língua, dotado de duas propriedades: *racionalidade* e *face*.

A *racionalidade* é o que vai guiá-lo na seleção de estratégias que lhe permitam alcançar seus objetivos numa interação, considerando a mútua preservação da face. Por sua vez, o conceito de *face* de Brown e Levinson baseia-se no conceito de face de Goffman (1967) e no termo popular em inglês vinculado à ideia de constrangimento ou humilhação. Os autores definem face como “a autoimagem pública que todos reivindicam para si” e que se apoia em duas necessidades particulares, que são o desejo de ter autonomia de ação e de não sofrer imposição (*face negativa*) e o desejo de ser aprovado, aceito, e de que seus objetivos ou realizações sejam considerados desejáveis (*face positiva*).

Considerando-se as noções de face negativa e de face positiva acima explicitadas, Brown e Levinson (1987) argumentam que, conseqüentemente, a face é uma propriedade revestida de emoções, podendo ser perdida, preservada ou valorizada. Como a preservação da face de um depende da preservação da face do outro, geralmente, é de interesse de todos agir cuidadosamente na interação, ou seja, os interactantes buscam a cooperação devido à mútua vulnerabilidade da face. Apesar de haver uma variação entre as diferentes culturas em relação àquilo que proporciona a satisfação da face, a necessidade de preservá-la e de ajustar-se durante a interação é *universal*: todo membro de uma sociedade sabe reconhecer o que os outros desejam e, comumente, é de interesse de todos tentar satisfazer parcialmente tais desejos. E por que “comumente”? Brown e Levinson (1987) reconhecem que a face pode ser ignorada em caso de conflito, quando há urgência ou quando se busca máxima eficiência.

Essa necessidade de preservação da face de que falamos no parágrafo anterior, todavia, esbarra na existência de atos inerentemente ameaçadores da

face. De fato, existem atos que ameaçam primeiramente a face do interlocutor e outros que ameaçam primeiramente a face do locutor.

A face negativa do interlocutor pode ser ameaçada quando o locutor não demonstra a intenção de evitar que a liberdade de ação do primeiro seja impedida, por exemplo, ao pressioná-lo a realizar ações que advêm de *ordens* e *pedidos*, *conselhos*, *ameaças*, ao pressioná-lo a aceitar ou rejeitar uma *oferta* ou *promessa* e até mesmo ao levá-lo a se proteger, devido à expressão de *emoções* como *ódio* e *raiva* do locutor, ou a desistir de algo em seu benefício, como resultado de um *elogio* ou expressão de *inveja* ou *admiração*.

Por sua vez, entre os atos que ameaçam a face positiva do interlocutor, sugerindo uma falta de preocupação do locutor em relação a seus sentimentos e desejos, estão as *críticas*, as *acusações*, os *insultos*, as *discordâncias* ou mesmo o *uso de formas de tratamento e títulos* que possam identificar incorretamente ou ofender o interlocutor, ainda que de forma não intencional.

Em relação ao locutor, *agradecer* (reconhecimento de uma dívida) ou *aceitar um agradecimento* (obrigação de minimizar a dívida do interlocutor), *dar desculpas* (justificar-se), *aceitar uma oferta* ou *fazer uma promessa* são atos que ameaçam sua face negativa, pois são impositivos de certas atitudes e obrigações. A face positiva do locutor está em perigo quando, por exemplo, ele pede *desculpas* (reconhece que errou), aceita um *elogio* ou faz uma *confissão*.

Assim, nesse contexto de mútua vulnerabilidade da face, Brown e Levinson (1987: 69) sugerem que os interactantes buscarão evitar os atos ameaçadores da face (FTAs – *face threatening acts*) ou tentarão empregar estratégias para minimizar a ameaça neles contida, a não ser que a urgência e a eficácia da mensagem sejam mais importantes que o desejo de preservar a face do interlocutor. Tais estratégias envolvem:

### 1) realização dos FTAs:

- a) *on record* – a intenção é clara para o interlocutor e pode ocorrer *baldly*, sem *ação reparadora* (da maneira mais direta possível) ou com *ação reparadora* (indicando não haver intenção de ameaça à face, subcategorizada em *polidez positiva* e *polidez negativa*);
- b) *off record* – há mais de uma intenção claramente atribuível ao locutor.

**2) não realização dos FTAs** (nada é dito devido ao alto risco de perda da face)

Para avaliar a seriedade de um FTA, Brown e Levinson (1987: 74) alegam existirem fatores comuns a várias culturas, talvez inclusive a todas as culturas, ligados à distância social entre locutor (S) e interlocutor (H), fator este representado por ‘*D*’, a relação de poder entre os mesmos, ‘*P*’, e a classificação absoluta das imposições da cultura, ‘*R*’.

Com essas três variáveis, Brown e Levinson (ibid.: 76) propõem a seguinte fórmula para que seja calculada a força exercida pelo FTA:

$$W_x = D (S,H) + P (H,S) + R_x$$

Nela, ‘*W<sub>x</sub>*’ é a representação do valor numérico dessa força. ‘*D*’ é o valor da medida da distância social entre os interactantes, considerando o grau de similaridade/diferença e de proximidade entre eles. Por sua vez, ‘*P*’ é uma dimensão assimétrica e representa, grosseiramente falando, a medida do poder do interlocutor sobre o locutor, ou seja, o grau com que o locutor pode se impor à aceitação do interlocutor. Finalmente, ‘*R<sub>x</sub>*’ representa o valor que mede o grau de imposição do *FTA<sub>x</sub>* na cultura, o que significa dizer que essa é uma dimensão definida cultural e situacionalmente. Para determiná-la, considera-se o nível de interferência sobre os desejos de face negativa e positiva do interlocutor. Assim, com essas três variáveis, pretende-se determinar o nível de polidez com o qual o FTA será comunicado.

De forma breve, podemos dizer que o nível de polidez requerido será maior: 1) quanto maior for a distância entre locutor e interlocutor; 2) quanto maior for o poder do interlocutor sobre o locutor (o que é altamente dependente do contexto em que se encontram); 3) quanto maior for o grau de imposição da cultura. Dessa maneira, pode-se falar em variabilidade cultural da seriedade ou peso de um FTA.

Quanto à *polidez positiva*, voltada para a face positiva do interlocutor, Brown e Levinson (1987) apresentam quinze estratégias, representativas de um comportamento linguístico habitual em contexto típico de proximidade, em que S refere-se ao locutor e H ao interlocutor:

1. Observar H (seus interesses, desejos, necessidades)
2. Exagerar (interesse, aprovação, simpatia em relação a H)
3. Reforçar o interesse por H
4. Usar marcadores de identidade de grupo
5. Buscar acordo
6. Evitar desacordo
7. Pressupor / levantar / afirmar pontos em comum
8. Fazer brincadeiras
9. Declarar ou pressupor conhecer e preocupar-se com as necessidades de H
10. Oferecer, prometer
11. Ser otimista
12. Incluir tanto S quanto H na atividade
13. Dar (ou pedir) justificativas
14. Assumir ou afirmar reciprocidade
15. Suprir os desejos de H (bens, apoio, compreensão, cooperação)

Quanto às *estratégias de polidez negativa*, voltadas para a satisfação da face negativa do interlocutor, Brown e Levinson (1987) enumeram dez estratégias:

1. Ser convencionalmente indireto
2. Perguntar, precaver-se
3. Ser pessimista
4. Minimizar o grau de imposição,  $R_x$
5. Ser deferente
6. Pedir desculpas
7. Impessoalizar S e H
8. Declarar o FTA como regra geral
9. Nominalizar
10. Assumir diretamente uma dívida, ou não comprometer H

Por fim, ao realizar um FTA *off record*, L não comunica claramente a intenção de seu ato, deixando-o aberto a mais de uma interpretação, portanto não

se comprometendo. Ao expressar-se *off record*, L utiliza uma linguagem essencialmente indireta, obrigando I a inferir do que foi dito o que realmente se pretendia dizer. As quinze estratégias propostas por Brown e Levinson (1987) para que um FTA se realize *off record* são:

1. Insinuar
2. Fornecer pistas
3. Pressupor
4. Subestimar
5. Exagerar
6. Usar tautologias
7. Usar contradições
8. Ser irônico
9. Usar metáforas
10. Fazer perguntas retóricas
11. Ser ambíguo
12. Ser vago
13. Generalizar
14. Deslocar o ouvinte
15. Ser incompleto, usar elipse

Fraser (1990: 231-232) sintetiza o funcionamento do modelo de Brown e Levinson (1987) da seguinte maneira:

- (i) A não ser que o locutor pretenda realizar um FTA com máxima eficiência, o mesmo deve indicar sua intenção de satisfazer em algum grau os desejos de face do interlocutor, uma forma racional de garantir sua cooperação, tanto para a manutenção da face quanto para a realização de uma atividade conjunta.
- (ii) O locutor deve então determinar a força exercida pelo FTA e o grau de minimização da perda da face referente ao ato, considerando a necessidade de clareza e tendo cuidado para não superestimar o grau de perda da face.



- (iii) Em seguida, o locutor deve escolher a estratégia que irá suprir o grau de preservação da face conforme (ii) acima.
- (iv) Por último, o locutor deve considerar as formas linguísticas e seus efeitos gerais, escolhendo o que considerar mais apropriado para que seus objetivos sejam alcançados.

Por meio da análise da teoria de Brown e Levinson (1987), entendemos que os autores estabelecem uma interdependência entre polidez e indiretividade, uma visão que tem sido alvo de críticas juntamente com a hipótese da universalidade dos princípios que regem a interação, uma vez que as normas e valores culturais variam.

Em relação à primeira crítica, Wierzbicka (1985: 151-152) argumenta que o polonês, por exemplo, não considera o uso de formas imperativas essencialmente impolido e que o uso de formas interrogativas para realizar atos diretivos não é algo comum nessa cultura. Em relação à segunda, a mesma autora alega que o enunciado *“Say, uh, I don’t suppose you’d like to come and have lunch with me, would you?”*<sup>19</sup> não poderia ser traduzida em polonês sem que perdesse sua real força ilocucionária: soaria bizarra e não seria entendida como um convite ou uma proposta. Tal fato seria explicado pelo princípio de “pessimismo polido” característico da cultura anglo-saxônica, inexistente na cultura polonesa. (ibid.: 149)

Ainda em relação à questão da noção de universalidade no fenômeno da polidez, Watts, Ide e Ehlich (1992) criticam a importância dada por Brown e Levinson (1987) à face negativa da polidez e rejeitam a ideia de que todo adulto competente deseja liberdade de ação e ausência de imposições, manutenção de suas posses, territórios, etc., uma vez que a compreensão desses desejos é muito relativa, isto é, depende da percepção individual da situação e varia de cultura para cultura:

(...) como se entende a face negativa numa cultura em que a propriedade do indivíduo é também propriedade da comunidade ou em que sua liberdade de ação depende fundamentalmente do consentimento da comunidade? (Watts, Ide e Ehlich, 1992: 10)

---

<sup>19</sup> “É, eu não acho que você ia querer almoçar comigo, ia?”

É o caso da cultura japonesa, como aponta Matsumoto (1988). Para a autora, a noção de face negativa de Brown e Levinson (1987) é inadequada para o modo como os membros da sociedade e da cultura japonesa se relacionam devido ao fato de que o indivíduo busca compreender sua posição em relação aos outros membros do grupo ou da sociedade, reconhecendo sua dependência em relação a eles. Ademais, o próprio conceito de imposição na cultura japonesa é diferente do conceito sugerido por Brown e Levinson (1987), ligado às culturas europeia e americana segundo a autora. Enquanto para estas culturas a imposição é algo que deve ser evitado, para aquela é algo que pode valorizar a face do interlocutor.

#### **2.2.1.4**

#### **A polidez como contrato conversacional**

Apresentada por Fraser (1975) e Fraser e Nolen (1981) e aprimorada por Fraser (1990), a teoria da polidez como contrato conversacional adota a noção do Princípio de Cooperação de Grice (1975) e reconhece a importância de noção de face de Goffman (1967), mas difere da teoria de Brown e Levinson (1987).

Segundo Fraser (1990), ao entrar numa conversação, cada lado possui uma visão inicial acerca dos direitos e deveres que vão determinar o que os interactantes podem esperar um do outro. Contudo, uma renegociação do contrato conversacional pode ocorrer caso, por exemplo, haja uma mudança de contexto. Alguns termos desse contrato podem ser determinados em encontros prévios ou pelas particularidades da situação em questão. Outros podem ser impostos por convenção e, conseqüentemente, raramente negociáveis. Assim, ser polido significa agir de acordo com os termos vigentes e condições do contrato conversacional estabelecido. Não é algo casual, mas uma condição que se espera existir em toda conversação: toma-se a polidez como algo certo, notando-se apenas o contrário, ou seja, um comportamento rude. Dessa forma, pode-se dizer que a falta de polidez representa uma violação do contrato conversacional.

A teoria da polidez como contrato conversacional considera ser boa parte do que Brown e Levinson (1987) avaliam como fenômenos de polidez uma deferência intencional: determinado enunciado não deve ser considerado

essencialmente polido, mas sim o locutor, embora existam enunciados que codificam as intenções do locutor para transmitir cortesia, como a frase “*Você se incomodaria...?*”, usada como um pedido indireto.

Assim como as teorias anteriores, a teoria da polidez como contrato conversacional também recebeu críticas. Watts (1992), por exemplo, considera que Fraser e Nolen (1981) reduziram polidez a um conjunto de restrições ao comportamento verbal sem que fossem considerados a variação da natureza da interação verbal de acordo com o cenário social, os participantes e seus objetivos, tornando o termo vago.

### **2.2.1.5**

#### **A polidez no desenvolvimento desta pesquisa**

Apesar das críticas à teoria da polidez de Brown e Levinson (1987), consideramos que essa teoria fornece os meios para que analisemos as estratégias linguísticas e discursivas utilizadas na construção de pedidos na interação aluno – professor. Ela está em consonância com os objetivos desta pesquisa uma vez que: 1) consideramos um pedido um ato de ameaça à face; 2) partimos do pressuposto de que, ao elaborarem pedidos para um professor, os alunos buscam lançar mão de estratégias que protejam a face de ambos, dada a mútua vulnerabilidade da face; 3) consideramos a polidez o elemento motivador para as escolhas de tais estratégias.

### **2.3**

#### **A contribuição do Interculturalismo**

Na introdução desta pesquisa, discorreremos brevemente sobre a contribuição do processo de globalização para que a língua portuguesa se tornasse amplamente conhecida e de significativa importância no panorama global atual. De fato, avanços tecnológicos e políticas de cooperação econômica e militar vêm promovendo uma crescente integração de diferentes países e, conseqüentemente, a

necessidade de uma comunicação cada vez mais eficiente. Contudo, a comunicação ocorre, muitas vezes, entre pessoas que não compartilham as mesmas práticas, valores e crenças. E o que acontece quando essas pessoas se veem fora de casa, frente a frente com o diferente? Como lidar com o inesperado? Como os brasileiros, impacientes, exagerados e não muito afeiçoados a regras, se tornaram grandes parceiros comerciais dos chineses, um povo paciente, comedido e com grande senso de responsabilidade?

Os estudos interculturais pretendem investigar aspectos da comunicação intercultural em diferentes contextos e a influência exercida pela cultura nesse processo. Dessa forma, buscam fornecer informações que possam evitar conflitos resultantes de uma estranheza pelo comportamento do outro, sua noção de tempo e espaço, sua interpretação de um determinado conceito, seu estilo de negociar ou tratar o outro. Nessa abordagem, podemos dizer que a expressão-chave é respeito pela diversidade. Para Bennett (1998), a comunicação intercultural não abriga a ideia de similaridade. Por definição, as culturas são diferentes em suas línguas, padrões de comportamento e valores. Assim, é improvável que obtenhamos êxito ao usarmos nossa própria cultura para fazer suposições acerca de outra. (ibid: p. 2-3)

Entendemos que analisar a elaboração de pedidos em e-mails também pelo viés intercultural nos permitirá não só verificar se os padrões brasileiros de comportamento segundo o modelo de categorização de culturas (Lewis, 2006) se confirmam como também nos ajudará a elucidar o porquê das escolhas dos solicitantes. Para tal, apresentaremos a seguir os conceitos do interculturalismo que nortearão a análise dos dados coletados e servirão de base para as considerações finais desta pesquisa.

### 2.3.1 Cultura e inteligência cultural

Se fizermos uma pesquisa sobre o termo cultura, perceberemos que há incontáveis maneiras de defini-lo. Contudo, pelos objetivos já expostos deste trabalho, adotaremos uma definição segundo uma visão interculturalista.

Hofstede et al. (2010: 6) define cultura como “uma programação coletiva da mente que distingue os membros de uma categoria de pessoas de outra”. Para ele, cultura não é um fenômeno inerente ao indivíduo, mas algo que é aprendido no meio social do qual faz parte.

Na obra *Cultural Intelligence: a guide to working with people from other cultures*, Peterson (2004: 17) define o termo cultura como o conjunto relativamente estável de valores e crenças que guiam as pessoas de determinado país ou determinada região. Propõe, contudo, uma ampliação dessa definição por ser o termo vasto e pela possibilidade de defini-lo de forma que seja relevante para diferentes grupos.

Peterson (2004) faz algumas analogias interessantes entre cultura e elementos conhecidos por nós. Por exemplo, a cultura pode ser vista como uma árvore, que cresce, desenvolve-se sob o impacto do ambiente onde se encontra, modifica-se a cada ano, mas que se mantém a mesma na essência. Trazendo tal analogia para nossa realidade, uma mangueira pode perder galhos e folhas e ganhar outros novos, mas nunca será uma bananeira, assim como um brasileiro será sempre diferente de um americano, ainda que influenciado por este. Outra comparação perspicaz é a que pode ser feita entre o termo cultura e um iceberg: a cultura mostra apenas uma parte de seu todo (música, arte, organização política, comida), assim como um iceberg mostra apenas sua ponta; as crenças, normas, opiniões, atitudes e os valores são a parte do iceberg que não vemos, muito maior e que, se ignorada, pode significar o naufrágio do estrangeiro, por exemplo, no âmbito profissional, pondo em risco toda uma trajetória.

Outra analogia de Peterson (2004) ilustra a definição de cultura de Hofstede et al. (2010) apresentada no primeiro parágrafo desta seção. Para Peterson, somos seres programados culturalmente, mas capazes de nos comunicar

com outros cuja programação é diferente, assim como Macintosh e Windows, dois sistemas operacionais que podem se comunicar relativamente bem numa troca de e-mails, por exemplo. Contudo, uma reunião de negócios entre pessoas que veem o tempo de formas opostas (abundante x escasso) poderá gerar um conflito da mesma maneira que a tentativa de instalação de um programa para Mac num computador cujo sistema é o Windows acusará erro.

Conflitos resultantes de visões de mundo diferentes são, de fato, bastante frequentes, pois entender o outro esbarra no nosso desejo natural de que o outro se adapte a nós. Entretanto, esquecemos muitas vezes que, do mesmo modo que julgamos pessoas de outras culturas e seus comportamentos como bons ou ruins, adequados ou inadequados, somos avaliados em nossa forma de comer, vestir, falar, interagir, em nossos relacionamentos com a família e com colegas de trabalho, em nossos papéis conforme nosso gênero etc. Segundo Hofstede et al. (2010: 387), em contato com outra cultura, somos guiados por uma curiosidade inicial, seguida de um etnocentrismo que nos leva a julgá-la segundo a nossa cultura. Desse modo, entendemos que o estranhamento de nossos padrões comportamentais é, todavia, essencial se quisermos nos adaptar às necessidades do mundo globalizado. Em outras palavras, devemos procurar desenvolver nossa *inteligência cultural*, uma combinação de atitudes em relação ao outro e a nós mesmos.

A inteligência cultural, segundo Peterson (2004), perpassa e compreende vários aspectos da teoria das múltiplas inteligências (Gardner, 1983) e da teoria da inteligência emocional (Goleman, 1995). Assim, fazem parte da inteligência cultural quatro categorias de inteligências (ou habilidades): linguística (saber a língua daquele com quem interagimos), espacial (ter consciência da proximidade durante a interação, saber onde se sentar e utilizar linguagem corporal adequada), intrapessoal (autoconsciência cultural a fim de estabelecer comparações e ajustar-se) e interpessoal (antecipar as expectativas do outro a fim de tornar a interação o mais satisfatória possível). Sendo assim, nossa inteligência cultural não é estanque, pelo contrário, pode ser aperfeiçoada. No entanto, para que isso aconteça, devemos aceitar que existem diferentes visões de mundo, acomodar a nossa própria visão de mundo às outras, apreciar diferentes ambientes culturais e tomar decisões inteligentes.

Por fim, a abordagem sobre cultura e inteligência cultural que acabamos de empreender torna pertinente tratarmos dos conceitos de *comunicação de alto contexto* e de *comunicação de baixo contexto* (Hall, 1998). A cultura brasileira, por exemplo, é marcada pela comunicação de alto contexto, em que as informações são mais econômicas e implícitas, diferentemente das culturas caracterizadas pela comunicação de baixo contexto, em que as informações são mais extensas e valoriza-se significado literal das palavras. Nas palavras do autor:

A comunicação ou mensagem de alto contexto (HC) é aquela em que a maior parte das informações já foi internalizada pela pessoa, enquanto muito pouco está no código e é explicitado na mensagem que está sendo veiculada. A comunicação de baixo contexto (LC) é exatamente o oposto, ou seja, a maior parte da informação está predominantemente explícita no código. (...) Em geral, as relações de alto contexto são baseadas mais nos sentimentos, na intimidade, enquanto as de baixo contexto são bem menos pessoais e orientadas para o lado esquerdo do cérebro. É relevante dizermos que mudanças de alto para baixo contexto marcam o esfriamento de uma relação, enquanto o contrário marca um aumento de proximidade e, por exemplo, formas de tratamento mais calorosas tais como o uso do primeiro nome ao invés de “Professor” ou “Doutor”. (Hall, 1998: p. 61)

Essa diferenciação dos modelos de comunicação das mais variadas culturas será bastante oportuna para a análise de nossos dados, pois está em consonância com a categorização do ato de pedir (cf. Seção 2.1.3) em que nos baseamos para o desenvolvimento desta pesquisa. Se indivíduos de culturas de baixo contexto prezam informações mais explícitas, o uso de estratégias indiretas na elaboração de pedidos não deve ser bem avaliado. Contrariamente, por se manifestarem de maneira mais implícita e menos por meio de palavras claras, indivíduos de culturas de alto contexto devem considerar polido o uso de tais estratégias.

### **2.3.2**

#### **O modelo de categorização de culturas de Lewis**

Interagir com pessoas de outras culturas nos campos comercial, diplomático e científico requer certa habilidade. Contudo, desenvolver essa

habilidade requer conhecimento sobre outras culturas e certo “jogo de cintura” para processar as informações sobre as mudanças no novo cenário e a elas reagir. Com a rapidez do mundo dos negócios e dos meios de comunicação, a comunicação intercultural passou a exigir treinamento especializado e resultou na criação de modelos de categorização de culturas. Tais modelos fornecem informações para a elaboração de estratégias que desenvolvam a sensibilidade dos indivíduos em relação a outras culturas e viabilizem a realização de negócios em meio à diversidade.

Em seu modelo de categorização, Lewis (2006) classifica mais de 60 culturas de acordo com três categorias: *multiativas*, *ativo-lineares* e *reativas*. No esquema abaixo, vemos que o Brasil se insere na categoria *multiativa*, cuja natureza é marcada pela flexibilidade e pela extroversão:

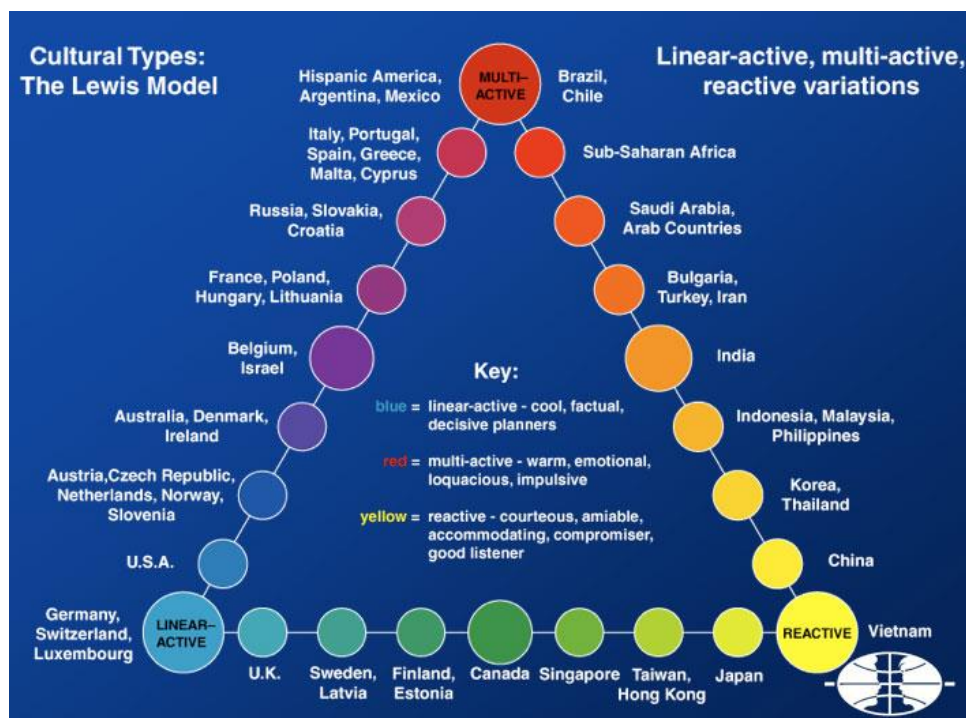


Figura 1: Tipos de cultura – O Modelo de Lewis (Fonte: [www.cultureactive.com](http://www.cultureactive.com))

[...] 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 – mormente no português do Brasil – do que no inglês. (Meyer, 2001)



Em culturas *ativo-lineares*, assim como nas multiativas, o padrão de comunicação é o diálogo. Entretanto, indivíduos ativo-lineares falam brevemente ao telefone. São pacientes e racionais, prezam a privacidade e separam as relações profissionais das pessoais. Segundo Lewis (2006), destacam-se também a pontualidade e o rigor em relação a cronogramas e planejamentos:

Pessoas ativo-lineares, como os suecos, suíços, holandeses e alemães, fazem uma coisa de cada vez, concentram-se no que estão fazendo e cumprem o período de tempo determinado. Essas pessoas acreditam que, dessa forma, são mais eficientes e capazes de produzir mais. (ibid: p. 30)

Diferentemente das culturas mencionadas anteriormente, em culturas *reativas*, o monólogo é o padrão de comunicação prezado pelos indivíduos. Raramente iniciam uma ação ou discussão, dando preferência pelo papel de ouvintes. Reagem e formulam suas opiniões após refletirem sobre a posição dos outros, resultado de seu apreço pelo silêncio:

Pessoas que pertencem a culturas reativas não só toleram o silêncio como também o consideram uma parte significativa e especial do discurso. As opiniões do outro lado não devem ser negligenciadas ou respondidas de forma descabida ou superficial. Argumentos inteligentes e bem formulados exigem – merecem – uma demorada e silenciosa consideração. (Lewis, 2001: 35)

Outras características das culturas da categoria reativa são a paciência, a discrição, a pontualidade, a honestidade e a coletividade. Os indivíduos dessas culturas são mais contidos na linguagem corporal, tendem a preservar a face do outro e preocupam-se com a perda da própria face.

### **2.3.2.1 O Brasil na categoria multiativa**

Dentre as características da cultura brasileira apontadas por Lewis (2006), falaremos a seguir apenas sobre aquelas que julgamos relevantes para o desenvolvimento desta pesquisa. Ressaltamos, porém, a possibilidade de os dados coletados apresentarem características não descritas pelo autor ou mostrarem

resultados que não confirmem sua teoria, uma vez que a obra apresenta o Brasil segundo seu olhar estrangeiro. Definir a natureza de outra cultura, por mais neutro e subjetivo que se busque ser, pode resultar em uma construção baseada em distinções entre o *eu* e o *outro* que, conseqüentemente, produza caracterizações possivelmente subjetivas.

Algo incontestável a respeito dos brasileiros, todavia, é a influência de Portugal em nossos traços culturais. Conforme aponta Lewis (2006), ao dar início à seção a respeito do Brasil, por não termos sido colonizados pelos espanhóis, diferentemente de nossos vizinhos sul-americanos, somos os únicos falantes de português da América Latina. Herdamos, assim, a cortesia, a tolerância e a preferência pelo diálogo. A vinda de escravos africanos e a proximidade que se estabeleceu entre negros, brancos e índios deu origem a uma população de mulatos e mestiços. Predominantemente católicos, somos também bastante tradicionais no que diz respeito aos costumes e à família. Acrescentamos que, por maiores que sejam as mudanças impostas pela modernidade, nossa flexibilidade, nossa hospitalidade e a confiança de que tudo vai dar certo refletem todo o processo de formação da sociedade brasileira e exercem grande influência nas noções que temos de tempo e espaço e em nosso comportamento em geral.

Quanto às noções de *espaço* e *tempo*, Lewis (2006) destaca a proximidade física entre as pessoas e a flexibilidade em relação ao tempo. O toque, o abraço, a extroversão e os beijos no rosto são tão comuns quanto os atrasos. A própria palavra “atraso” precisa ser revista, uma vez que chegar entre quinze minutos e meia hora após o horário regular não significa atrasar-se. Do mesmo modo, não surpreende que uma quarta pessoa se sente num sofá de três lugares, pois os brasileiros se comportam como verdadeiros “invasores de espaço”. Essa flexibilidade, muitas vezes excessiva, se reflete no comportamento social e profissional dos brasileiros:

Eles são generosos com o tempo (frequentemente generosos demais), e tendem a valorizar o processo em detrimento do produto, o que os faz perder de vista seus objetivos. Favorecem a interdependência nos negócios e esperam ajuda em tempos de tragédia e incapacidade. As empresas brasileiras são geralmente paternalistas e indulgentes. (Lewis, 2001: 542)

Em relação às palavras, os brasileiros tendem a ser prolixos e a expressar suas emoções, principalmente compaixão, alegria, descrença e desapontamento. Para enfatizar seu ponto de vista e transmitir essas emoções, lançam mão de gestos e expressões faciais. Com os diminutivos, conseguem não só expressar sentimentos e nuances como também amenizar afirmações. Por meio da eloquência, acreditam poder firmar lealdade e criar vínculos.

Apesar de se mostrarem entusiasmados com novos projetos, não é raro vê-los perder o entusiasmo e abandonar projetos antigos. Para Lewis (2006), a falta de perseverança é, no entanto, resultado da formação econômica brasileira. Devido às possibilidades de expansão pela existência de grande quantidade de terras férteis, era comum a busca por atividades mais lucrativas.

Um comportamento que revele austeridade e formalidade deve também, de acordo com Lewis (2006), ser evitado na interação com brasileiros. Corroborando essa visão, Moran et al. (2014) explicam que a maioria dos brasileiros é de fato menos formal do que pessoas de outros países latino-americanos. Essa maior informalidade pode ser notada no desejo de ser querido e de agradar a todos, no frequente uso do primeiro nome como tratamento e na linguagem escrita, muitas vezes evasiva e semelhante à linguagem oral. Caracterizam-nos ainda, influenciando consideravelmente nossas relações sociais e profissionais, a indiretividade, a antipatia por conflitos e a preocupação com a face.

A fim de que a interação com os brasileiros seja profícua, Lewis (2006: 545) acrescenta algumas sugestões ao final da seção sobre o Brasil, citando o que dizer e como se comportar. Dentre tais sugestões, destacamos:

- 1) mostre compaixão pelos problemas das pessoas;
- 2) seja informal;
- 3) privilegie as relações ao invés do produto e do procedimento;
- 4) seja descontraído em relação ao tempo;
- 5) pergunte sobre os familiares mais velhos;
- 6) aceite proximidade física, beijos e abraços;
- 7) aceite longas discussões;
- 8) evite recusar pedidos de ajuda e apoio.

É importante destacarmos que analisar o comportamento das pessoas de diferentes países por meio da elaboração de um modelo de categorização de culturas como o de Lewis (2006) pode parecer reducionista, normativo e levar à estereotipagem, como afirma Holliday (1999: 237-238) sobre as dimensões culturais propostas por Hofstede (2010). Contudo, as informações fornecidas por esses modelos podem ser bastante úteis para aqueles que precisam interagir com indivíduos de outras culturas: se nem todas as pessoas de determinada cultura compartilham dos mesmos valores e se comportam da mesma maneira, também não se pode dizer que não há semelhanças e valores compartilhados.

Em sala de aula, cabe ao professor auxiliar os aprendizes a desenvolver uma visão mais ampla da realidade e a evitar a estereotipagem. Deve ficar claro para os aprendizes que cada cultura possui características variadas, peculiares e diferentes vozes, mas há características marcantes que formam uma identidade nacional. É o que significa desenvolver a competência intercultural dos aprendizes.

No caso do Brasil, segundo Darcy Ribeiro (2015: 19), “os brasileiros se sabem, se sentem e se comportam como uma só gente”, fazendo do Brasil uma unidade que, porém, não significa nenhuma uniformidade, ou seja, há variedade e multiplicidade.

## **2.4**

### **O gênero *e-mail***

Uma vez que analisaremos a elaboração de pedidos no português brasileiro por meio de dados obtidos de e-mails, entender como funcionam os traços particulares desse gênero contribuirá significativamente nas considerações a respeito da realização desse ato de fala. Antes, contudo, tentaremos esclarecer a noção de *gênero*.

### 2.4.1 O que é um gênero textual?

São muitos os teóricos que se dedicam ao estudo de gêneros e, conseqüentemente, diferentes reflexões e abordagens buscam fornecer uma definição para o termo e explicar os conceitos que o cercam.

Kress (1989, apud Balocco, 2007), por exemplo, define gênero como tipos de texto, orais e escritos, que codificam não apenas os traços característicos e as estruturas dos eventos sociais, mas também os propósitos discursivos dos participantes envolvidos naqueles eventos, não podendo ser estudados isoladamente dos elementos não verbais que os constituem. Para o autor, a construção de sentido ocorre concomitantemente no plano do contexto mais imediato, ou seja, no interior de determinado evento social, e no plano do contexto mais amplo de determinada cultura. O primeiro plano refere-se às relações sociais locais entre participantes discursivos e aos propósitos do evento, assim como à forma como este se desenvolve para que tais propósitos sejam alcançados. Por sua vez, o segundo refere-se aos significados sociais expressos nos discursos de determinada cultura em determinado momento: fazem referência àquilo que se pode dizer, a quem se pode dizer e a como dizer naquela cultura, naquele momento da história.

Para Swales (1990), cuja proposta para a análise de gêneros textuais concentra-se nos contextos acadêmico e profissional, a importância de se reconhecer os propósitos comunicativos de uma determinada comunidade discursiva é enfatizada em sua definição:

Um gênero compreende uma classe de eventos comunicativos cujos membros compartilham os mesmos propósitos comunicativos. Tais propósitos são reconhecidos pelos membros mais experientes da comunidade discursiva de origem, constituindo, desse modo, a base lógica do gênero. Essa base molda a estrutura esquemática do discurso e influencia e restringe as escolhas de conteúdo e de estilo. O propósito comunicativo é tanto um critério privilegiado quanto algo que mantém o escopo do gênero estritamente focado em uma ação retórica passível de comparação. Além do propósito, os exemplares do gênero apresentam vários padrões de similaridade em termos de estrutura, estilo, conteúdo e público-alvo. Se todas as expectativas de alta probabilidade forem realizadas, o exemplar será visto como um protótipo pela comunidade discursiva de origem. (ibid: 58)

Dessa forma, entendemos que, para Swales (1990), o gênero é uma classe de eventos comunicativos constituídos de um propósito, sendo os participantes e o ambiente onde o discurso destes é produzido peças fundamentais para a realização de determinado objetivo.

Assim como os teóricos citados anteriormente, Marcuschi (2007) parte do pressuposto básico de que a comunicação verbal só é possível por meio de gêneros, que representam ações sociodiscursivas para agir sobre o mundo e dizer o mundo:

Usamos a expressão *gênero textual* como uma noção propositalmente vaga para referir os *textos materializados* que encontramos em nossa vida diária e que apresentam *características sócio-comunicativas* definidas por conteúdos, propriedades funcionais, estilo e composição característica. (ibid: 22-23)

No entanto, em consonância com as definições de Kress (1989) e Swales (1990) anteriormente expostas, o autor chama nossa atenção para o fato de os gêneros não serem instrumentos estanques: são flexíveis, dinâmicos e multiplicam-se de acordo com as necessidades e atividades socioculturais e a partir de inovações tecnológicas.

Em relação ao contexto da tecnologia digital, vemos que a forte atração por ele exercida fez emergir os mais variados gêneros eletrônicos e, conseqüentemente, novos comportamentos linguísticos e sociais. Com a comunicação mediada pelo computador e pelos celulares, que portam hoje aplicativos modernos como o *whatsapp*, temos todo um conjunto de palavras engenhosamente abreviadas, o uso de *emoticons* para expressar nossos sentimentos e a exposição do nosso dia a dia em redes sociais. Os *blogs*, os *chats* e os *e-mails* são alguns desses gêneros que, alicerçados essencialmente na escrita, vêm exercendo considerável impacto na comunicação.

### 2.4.2

#### O *e-mail* e algumas de suas características

Fundamentalmente baseado na escrita, o *e-mail* é um gênero textual amplamente produzido na atualidade. No meio acadêmico, o envio de *e-mails* representa, provavelmente, a maneira mais prática e conveniente pela qual a instituição, seus professores e alunos podem se comunicar. Biesenbach-Lucas (2006) sugere que, há mais de uma década, a mudança no tipo de interação entre aluno e professor já era notável. A comunicação face a face, até mesmo os poucos minutos de diálogo antes ou depois das aulas, foi substituída por mais conversas virtuais e os alunos já se acostumaram a enviar *e-mails* para seus professores com propósitos variados.

Para Blake (2013), apesar dos avanços tecnológicos e do surgimento de outras formas de *comunicação mediada por computadores (CMC)*, o *e-mail* continua trazendo vantagens para quem o utiliza, especialmente porque não requer uma banda larga da mais alta qualidade. Além disso, as pessoas normalmente não se opõem a esse tipo de comunicação, inclusive recorrendo a ela quando outras formas de comunicação falham. No âmbito do aprendizado de línguas estrangeiras, o *e-mail* é a tecnologia padrão utilizada pelo Tandem, um sistema de aprendizado que integra dois estudantes de culturas diferentes para que possam auxiliar um ao outro no processo de aprendizagem de suas línguas, ou seja, a língua materna de um dos interagentes é justamente a língua que o outro quer aprender, ou cujos conhecimentos pretende aprimorar, e vice-versa. Tal sistema é baseado nos princípios da autonomia e da reciprocidade e tem o *e-mail* como condição necessária a sua realização.

De fato, são muitas as vantagens de se utilizar o *e-mail* como forma de comunicação, mas a literatura existente a respeito dos gêneros textuais no ambiente digital aponta, também, desvantagens. Segundo Paiva (2010), para quem o acesso ao correio eletrônico (canal) é uma questão de inclusão social, o caráter assíncrono do *e-mail* e a possibilidade de arquivamento e reutilização das mensagens são aspectos positivos que o destacam dentre as formas de transmissão de mensagens nas sociedades letradas. Do mesmo modo, a velocidade da transmissão e a facilidade para contatar a pessoa com quem se deseja falar tornam

o *e-mail* uma escolha vantajosa. Por outro lado, pode haver uma expectativa por *feedback* rápido e a necessidade de lidar com questões importunas: no primeiro caso, o leitor se vê pressionado a responder à mensagem o quanto antes; no segundo, há grande facilidade de se manter constante contato com o destinatário, o que pode contribuir para o excesso de mensagens em sua caixa postal e a consequente falta de tempo para gerenciá-la.

Quanto aos interagentes, Marcuschi (2010) aponta como característica interessante o fato de um emissor poder enviar uma mesma mensagem a vários receptores simultaneamente. Em relação à estrutura, o autor cita como vantagem a possibilidade de cortar e colar fragmentos do texto do *e-mail* recebido, a fim de utilizá-los na elaboração da resposta a este. Diferentemente, a multiplicação de e-mails publicitários e a retenção de mensagens no lixo eletrônico ou *spam* fazem parte dos inconvenientes que atingem os usuários dos serviços de *e-mail*. De fato, propagandas de todo tipo infestam nossas caixas de entrada sem nosso consentimento, e mensagens importantes e legítimas acabam sendo direcionadas para o lixo eletrônico.

Em relação a seus elementos estruturais, um traço básico desse gênero digital, um consenso entre muitos autores, é seu caráter híbrido: o *e-mail* agrega características de outros gêneros já existentes. É comum compará-lo a uma carta ou a um bilhete, por exemplo. Até mesmo analogias com o telefonema e a comunicação face a face, típicas formas de comunicação oral, são frequentemente encontradas nas obras que tratam do assunto. Assim, “os e-mails consequentemente transgridem os limites entre as noções tradicionais de comunicação escrita e oral” (Jonsson, 1997).

Pagano (2001: 87) sugere que “o *e-mail* tem hoje identidade genérica própria, vinculada às condições tecnológicas de sua produção e a uma comunidade discursiva que faz uso dele”, mas considera que seu surgimento se deu a partir da combinação de elementos tomados de diferentes gêneros, como a carta, o telefonema e o telegrama.

Na mesma direção, Paiva (2010) afirma que o *e-mail* agrega características do memorando, do bilhete, da carta, da conversa face a face e da interação telefônica:



Dos textos escritos, herda a assincronia. Do memorando, toma de empréstimo semelhanças de forma que é automaticamente gerada pelo *software*; do bilhete, a informalidade e a predominância de um ou poucos tópicos; da carta, as fórmulas de aberturas e fechamentos. Dos gêneros orais, herda a rapidez, a objetividade e a possibilidade de se estabelecer um “diálogo”. Da conversa face a face, temos um formato que guarda alguma semelhança com a tomada de turno e interação telefônica, além de limitações contextuais também semelhantes, mas com a possibilidade de colocar em contato pessoas que se encontram geograficamente distantes. (ibid.: 101-102)

Crystal (2001) também reconhece a presença de elementos de outras formas de comunicação nos *e-mails*. Para o autor, a estrutura fixa do cabeçalho, com seus quatro elementos centrais (endereço do remetente, endereço do destinatário, breve descrição do assunto da mensagem e data e hora da mensagem) se assemelha ao memorando. As aberturas e fechamentos, assim como vários traços da escrita informal, são igualmente típicos de cartas informais. Por último, uma vez que o caráter dialógico do *e-mail* torna-se evidente quando o leitor decide responder à mensagem recebida, a analogia com o telefonema é perfeitamente apropriada. Contudo, formalmente e funcionalmente, pode-se falar da singularidade do *e-mail*.

Funcionalmente, Crystal (2001) argumenta que o *e-mail* não imita o que os outros gêneros fazem e pode até não ser a melhor opção para se comunicar. Por um lado, comparando-o ao telefonema, evita desencontros e repetidas mensagens pedindo que o outro retorne a ligação; por outro, para transmitir conteúdo negativo, como a morte de uma pessoa, na impossibilidade da conversação face a face, o telefonema é mais apropriado. Formalmente, o autor acredita haver uma inclinação generalizada a conferir ao *e-mail* um caráter exclusivamente informal devido a seu aspecto espontâneo e à rapidez com que a mensagem é escrita. Por isso mesmo, erros de ortografia são comuns e ocorrem independentemente do nível educacional de quem escreve. Contudo, prevê mudanças (o texto foi escrito há quase quinze anos) e uma grande variação de estilo: o contexto irá indicar ao remetente quão formal ou informal seu texto deve ser.

Hoje, tomando como referência os estudos de Biesenbach-Lucas (2006, 2007) e de Economidou-Kogetsidis (2011), percebemos que as conjecturas de Crystal (2001) se confirmam. Para aquelas pesquisadoras, como ainda não há convenções de comportamento linguístico estabelecidas, as incertezas quanto ao que é adequado ou inadequado persistem e acabam gerando diferentes graus de

formalidade e uma variedade de registros. De acordo com Biesenbach-Lucas (2007), escrever *e-mails* quando há relações de subordinação entre as pessoas interagentes requer do subordinado significativa competência pragmática, conhecimento de regras de polidez e netiqueta<sup>20</sup>. O mesmo, segundo a autora, espera-se de alunos que utilizem o *e-mail* como meio de comunicação no ambiente acadêmico. Contudo, a autora alega serem constantes as reclamações de professores do meio acadêmico a respeito de erros gramaticais, abreviações, pedidos imoderados e saudações e tons inapropriados verificados em *e-mails* de alunos.

Biesenbach-Lucas (2007) propõe que esse estilo excessivamente informal descrito anteriormente possa ser resultado do desconhecimento da existência de netiquetas ou da falta de experiência em utilizá-las, mas, também, consequência de diferentes fatores observados por outros pesquisadores:

Professores, assim como pesquisadores, consideram esse notável uso inapropriado do e-mail por parte dos alunos decorrente da “anulação das barreiras que tradicionalmente mantinham um distanciamento saudável entre professor e aluno” (Glater, 2006), da generalização de uma atitude mais flexível entre os jovens da nova geração em relação à estilística (Baron, 2002) e de uma influência das características da tecnologia moderna (e.g., mensagens instantâneas) em outros tipos de escrita (Baron, 1984; Halliday, 1990). Cameron (2003) especula que a comunicação em geral cada vez mais se caracteriza pela “preferência pela diretividade sobre a indiretividade” (p. 29) e “preferência por um modo de [interação] que sinalize relações sociais igualitárias” (p. 30). (Biesenbach-Lucas, 2007: 59)

No cenário acadêmico brasileiro, diferentes comportamentos linguísticos também podem ser observados em *e-mails* enviados por alunos a professores, variando entre o uso de formas de tratamento mais cerimoniosas, de uma escrita zelosa e de um vocabulário precavido até a preferência por formas de tratamento que denotam estreita relação de amizade ou familiaridade, uso de uma gramática descuidada, abreviações originais e acentuado tom de informalidade. Entretanto, o que pode gerar reclamações por parte de professores de outras culturas não necessariamente surpreende ou incomoda grande parte dos professores brasileiros. A proximidade entre professores e estudantes no Brasil é muito maior do que na maioria dos países, o que, todavia, não significa a inexistência de limites no contexto da sala de aula (Meyer, 2004: p. 86-87).

<sup>20</sup> normas de interação no ambiente virtual

Devemos também considerar que o envio de mensagens no aconchego do lar ou por meio do uso de *smartphones* em plena correria do dia a dia talvez influencie o modo de reportar-se a um professor e fazer um pedido. É igualmente admissível argumentar que a polidez em e-mails talvez siga certa economia, sendo um aspecto próprio do gênero. Contudo, pela dificuldade de encontrarmos estudos que abordem essas questões no português brasileiro e pelas limitações impostas por tempo e espaço à elaboração desta tese de doutorado, limitar-nos-emos às estratégias linguísticas e discursivas utilizadas por estudantes brasileiros para contrabalançar a ameaça à face envolvida no ato de pedir.

## **2.5**

### **Contribuições de outros pesquisadores**

Esta seção pretende apresentar as categorias de análise utilizadas por pesquisadores que partiram dos estudos tradicionais sobre atos de fala e polidez e acabaram fornecendo subsídios para a realização de pesquisas relacionadas às variações existentes na construção de pedidos em diferentes línguas. Para a análise dos pedidos provenientes de nossa coleta de dados, buscamos apoio parcial nas categorias descritas a seguir e nas considerações feitas pelos pesquisadores.

#### **2.5.1**

##### **A relação ente indiretividade e polidez em inglês e hebraico**

Considerando polidez o equilíbrio interacional alcançado entre a necessidade de clareza pragmática e a necessidade de se evitar a coerção, Blum-Kulka (1987) busca repensar as noções de indiretividade e polidez em construções de pedidos em hebraico e em inglês, partindo da hipótese de que indiretividade nem sempre pressupõe polidez. A autora afirma haver dois tipos de indiretividade relacionados a pedidos: convencional e não convencional. Uma relação diretamente proporcional poderia ser estabelecida entre indiretividade e polidez

nos casos de pedidos convencionais, mas nem sempre nos casos que envolvem pedidos não convencionais.

Para desenvolver seu estudo comparativo acerca da relação entre indiretividade e polidez, Blum-Kulka (1987) utiliza um esquema de codificação do projeto CCSARP (*Cross-Cultural Speech Act Realization Patterns*), que investiga pedidos e desculpas em oito línguas diferentes. Propõe uma classificação de exemplos de pedidos numa escala de nove tipos de categorias, resultado da análise e do aperfeiçoamento de classificações de estratégias de pedidos segundo escalas de indiretividade anteriores, como as escalas de Searle (1975), Ervin-Tripp (1976), House e Kasper (1981), Blum-Kulka (1982) e Blum-Kulka, Danet e Gerson (1985), conforme cita Blum-Kulka (1987). Os exemplos fornecidos por Blum-Kulka (1987: p. 133) para cada uma dessas nove categorias, numa escala que vai da categoria mais direta (deriváveis de modo) à categoria menos direta (pistas), são apresentados a seguir:

**1. Deriváveis de modo:**

Limpe a cozinha.

Retire o seu carro.

**2. Performativos:**

Estou te pedindo para retirar o carro.

**3. Performativos acompanhados:**

Gostaria de te pedir para retirar o carro.

**4. Declarações de obrigação:**

Você vai ter que retirar o carro.

**5. Declarações de desejo:**

Eu gostaria que você retirasse o carro.

Quero que você retire o carro.

**6. Fórmulas sugestivas:**

Que tal limpar a cozinha?

Por que você não limpa a sujeira que fez ontem?

**7. Indagações preparatórias:**

Você poderia limpar a cozinha?

Você se importaria de retirar seu carro?

**8. Pistas fortes:**

Você fez uma bagunça na cozinha.

**9. Pistas moderadas:**

Nós não gostamos de aglomeração.

As nove categorias que acabamos de ver inserem-se em três níveis principais de estratégias de diretividade: estratégias diretas (1-5), estratégias convencionalmente indiretas (6-7) e estratégias não convencionalmente indiretas (8-9) (Blum-Kulka, 1989, apud Achiba, 2003). São baseadas em níveis de transparência ilocucionária, o que significa dizer que o conceito de (in)diretividade, quando aplicado aos atos de fala, é considerado igual ao grau relativo de inferência necessário para se chegar ao ponto ilocucionário (propósito) de uma elocução. Assim, quanto mais indireto for o modo de realização do ato de fala, maiores serão as necessidades interpretativas do interlocutor (Blum-Kulka, 1987: p. 133).

A partir desse esquema, um grupo de 56 participantes, todos falantes nativos, avaliou o nível de diretividade de 45 realizações de pedidos escritos em hebraico, 5 de cada uma das 9 categorias citadas anteriormente. Do mesmo modo, 24 falantes nativos de inglês participaram do experimento avaliando a mesma quantidade de pedidos escritos, 5 para cada categoria, em relação ao nível de diretividade. Em experimento paralelo, dois outros grupos, 32 falantes nativos de hebraico e 24 falantes nativos de inglês, avaliaram os mesmos 45 pedidos em relação ao nível de polidez. Em todos os casos, os participantes tiveram acesso a uma descrição de cada situação.

O resultado dessa pesquisa mostrou que, em ambas as línguas, polidez e indiretividade são fenômenos diferentes. A estratégia mais direta, categorizada como *derivável de modo*, foi considerada a menos polida nas duas línguas, mas as consideradas as mais indiretas, as *pistas*, não foram percebidas como as mais polidas. De acordo com Blum-Kulka (1987), um fator que provavelmente contribuiu para essas percepções foi a falta de equilíbrio entre a clareza pragmática e a aparente não coerção nas estratégias utilizadas. Por sua vez, as *indagações preparatórias* foram avaliadas pelos nativos de ambas as línguas como as mais polidas.

Apesar das similaridades citadas acima, uma análise das estratégias medianas, descartando-se as localizadas nos extremos, mostra divergência em relação à polidez atribuída às *pistas*. Como vimos, elas não foram percebidas como as mais polidas nem em inglês nem em hebraico, mas os falantes de inglês as consideraram mais polidas que os falantes de hebraico. Blum-Kulka (1987) acredita que tal diferença deva-se ao fato de serem os judeus um povo que atribui um valor muito alto à sinceridade no discurso. Para eles, a sinceridade está ligada à naturalidade e à solidariedade, ou seja, o desejo de face é suplantado por outras necessidades. Por outro lado, a manutenção da face tem um papel mais central para os americanos.

## 2.5.2 A polidez em inglês, alemão, russo e polonês

Assim como Blum-Kulka, Ogiermann (2009) sugere que a relação entre indiretividade e polidez seja interpretada de maneiras diferentes em diferentes culturas. Focando as diferenças entre pedidos diretos, comuns em polonês e em russo segundo a autora, e pedidos convencionalmente indiretos, o tipo mais comum em inglês e alemão, sua pesquisa busca confirmar essa hipótese. Contudo, não se restringe a ela: identifica outras particularidades das quatro línguas, como a preferência por determinados atenuadores sintáticos e lexicais para minimizar a ameaça à face do ouvinte.

Os dados analisados, obtidos por meio de 400 DCTs (Discourse Completion Tests)<sup>21</sup>, consistem em respostas dadas a um colega de turma fictício que fica doente e pede as anotações emprestadas. A situação proposta caracteriza-se por pouca distância social e igual relação de poder entre os interlocutores. Participaram do projeto 400 alunos universitários, 100 falantes nativos de cada uma das línguas (alemão, inglês, polonês e russo), sendo 50 do gênero masculino e 50 do feminino.

A análise de dados mostrou uma preferência por pedidos indiretos convencionais nas quatro línguas, contrariando estudos anteriores sobre pedidos

---

<sup>21</sup> DCT é um tipo de questionário escrito amplamente utilizado para investigar a produção de atos de fala.

em russo. Ogiermann (2009) aponta que pesquisas relacionadas à polidez em russo indicam associações entre indiretividade e manipulação e entre diretividade e honestidade. Assim, os russos mostram-se mais preocupados com a franqueza de suas elocuições do que com estratégias que evitem a perda da face. Levando-se em consideração a questão da face, estratégias *off record* (cf. Seção 2.2.1.3) tendem a ser vistas pelos russos como um meio de elevar o grau de imposição do pedido ao interlocutor, ameaçando ainda mais a sua face. Interpretam-na como uma tentativa de colocar o interlocutor numa posição em que este se veja obrigado a oferecer o que o locutor reluta para não pedir. Uma vez que ignorar as pistas seria considerado rude, um pedido indireto nessa cultura envolveria a perda da face do interlocutor e traduziria uma considerável falta de polidez, enquanto o uso do imperativo seria comumente interpretado como polido.

Apesar da preferência pelos pedidos indiretos convencionais (inglês – 96%; alemão – 87%; polonês – 74%; russo – 65%), foi possível verificar que o uso do imperativo em russo e em polonês é bastante significativo em relação às outras duas línguas (inglês - 5%; alemão - 5%; polonês - 20%; russo - 35%). De acordo com Ogiermann (2009), os dados surpreendem em relação ao russo, pois estudos anteriores mostram que a indiretividade convencional está associada a alta formalidade, poder e distância social. Em relação às outras línguas, os resultados obtidos estão de acordo com os dados encontrados por outros pesquisadores.

O mais interessante da pesquisa de Ogiermann (2009) foi, todavia, a identificação dos atenuadores sintáticos e lexicais preferidos pelos falantes de cada língua a fim de que fosse atenuado o FTA, como apontamos anteriormente. Entre os primeiros, destaca-se a preferência pelo uso do modal *can* em inglês e em alemão, provavelmente devido à informalidade da situação, e do modal *could* em russo e em polonês, mais polido, apesar da informalidade da situação. Por sua vez, entre os atenuadores lexicais, o verbo “achar” em construções consultivas, o uso de “por favor” e a presença de diminutivos mereceram considerações da autora.

As construções interrogativas com os modais *can* e *could* foram formuladas tanto em 1ª quanto em 2ª pessoa, representando assim a perspectiva do locutor ou do interlocutor. Ogiermann (2009) menciona que essa escolha de perspectiva também influencia a força ilocucionária do pedido: os pedidos feitos em 1ª pessoa tendem a suavizar a coerção sobre o interlocutor, ao passo que pedidos feitos em 2ª pessoa enfatizam o custo para o interlocutor. Entretanto, tal

interpretação não deve ser considerada universal. É provável que ela esteja em consonância com uma cultura que enfatize a independência e a indiretividade, e não com uma cultura que valorize a diretividade, como ilustra a análise dos dados obtidos: considerando apenas os pedidos feitos com os modais *can* e *could*, enquanto em inglês e alemão a maioria dos pedidos foi realizada em 1ª pessoa, 82% e 69%, respectivamente, 100% dos pedidos em russo foram realizados em 2ª pessoa e 84% em polonês.

Em relação aos atenuadores lexicais, Ogiermann (2009) destaca o uso de 34 expressões consultivas entre os dados em língua inglesa, como “*Você acha que...?*”, e confirma os resultados de estudos anteriores em relação ao alemão, língua em que apenas 2 construções foram observadas. Em polonês e em russo, não foi possível classificar nenhum tipo de construção como consultiva.

Diferentemente da situação acima descrita, o número de ocorrências do atenuador “por favor” foi considerável em três das quatro línguas analisadas: 16 em inglês, 19 em alemão e 22 em russo. Foram apenas 3 as ocorrências em polonês, mas esse fato se deve a restrições referentes às possibilidades de combinação e ao posicionamento dos elementos envolvidos na construção do ato.

No nível morfológico, foram encontradas 5 ocorrências de diminutivos em russo. De acordo com Ogiermann (2009), esse fato surpreende, pois os diminutivos desempenham um papel central em polonês e em russo, atenuando a força ilocucionária de atos de fala diretivos, especialmente em construções imperativas.

Outro tipo de atenuador, classificado como recurso de apoio, foi identificado por Ogiermann (2009) entre os dados coletados. Promessas de devolução como estratégia de minimização de imposição foram utilizadas em russo (19), em polonês (7) e em inglês (2).

### **2.5.3 Pedidos em e-mails no ambiente acadêmico**

A maioria dos estudos sobre pedidos recorrem a dados provenientes de DCTs (Blum-Kulka, 1987; Ogiermann, 2009), mas as pesquisadoras Biesenbach-Lucas (2006) e Economidou-Kogetsidis (2011) destacam-se pelo trabalho com



mensagens autênticas provenientes de e-mails enviados por estudantes universitários a professores das instituições em que estudavam.

Biesenbach-Lucas (2006) buscou examinar e-mails enviados por falantes nativos e não nativos da língua inglesa e como esses alunos construíam seus pedidos, considerando a questão hierárquica e o ciberespaço. Os participantes de sua pesquisa eram estudantes universitários americanos e estudantes internacionais (proficientes em inglês) da Coreia, do Japão, de Taiwan e da Tailândia. Os 413 e-mails, 296 escritos pelos estudantes americanos e 117 escritos pelos estudantes internacionais, foram enviados para uma mesma professora durante 6 semestres. Após a coleta dos dados, os pedidos identificados foram classificados, por meio de uma pesquisa prévia na universidade, segundo um ranking de imposição. Assim, em ordem crescente de imposição, Biesenbach-Lucas (2006) analisou pedidos de atendimento, pedidos de parecer sobre trabalhos (*feedback*) e pedidos de prorrogação de data de submissão de trabalhos.

Após a etapa citada anteriormente, foram identificados os atos principais, codificados segundo o esquema do projeto CCSARP (cf. Seção 2.5.1). Contudo, novas subcategorias precisaram ser criadas para incluir pedidos que não se adequavam às subcategorias existentes. Do mesmo modo, houve dificuldades para estabelecer a subcategoria em que alguns pedidos se inseriam devido, por exemplo, à possibilidade de dupla interpretação, como no pedido “*Eu gostaria de pedir se eu poderia entregar meu trabalho revisado na quinta-feira.*”, que poderia ser considerado um performativo ou um pedido de permissão (Biesenbach-Lucas, 2006: p. 90). Dentre as adaptações sugeridas pela autora, estão a inclusão das *perguntas diretas*<sup>22</sup> e das *declarações de expectativas*<sup>23</sup> na categoria dos pedidos diretos e a transferência das *declarações de desejo* para a categoria dos pedidos convencionalmente indiretos, originalmente na categoria dos pedidos diretos. Além da análise dos atos principais, seu trabalho envolveu a identificação de modificadores internos (léxicos e sintáticos).

Os resultados da pesquisa de Biesenbach-Lucas (2006) mostraram que, ao fazerem pedidos a professores via e-mail, tanto os falantes nativos quanto os falantes não nativos deram preferência pela diretividade, especialmente quando os pedidos referiam-se a atendimento e *feedback*. Apenas os pedidos de prorrogação

---

<sup>22</sup> direct questions

<sup>23</sup> expectation statements

de data de submissão de trabalhos foram feitos preferencialmente por meio de estratégias indiretas. A única diferença considerável entre os estudantes americanos e os estudantes internacionais foi percebida no número de estratégias diretas usadas pelos estudantes internacionais para pedidos de feedback, bem menor se comparado aos pedidos de atendimento, e menos estratégias não convencionalmente indiretas para pedidos de prorrogação.

Por fim, quanto ao uso dos modificadores internos, Biesenbach-Lucas (2006) notou que os falantes nativos dão preferência aos modificadores sintáticos, combinando alguns tipos em certos pedidos, mas os utilizam pouco de um modo geral. Ainda menos modificadores internos são utilizados pelos falantes não nativos, que mostram também uma menor flexibilidade linguística e limitam-se ao uso de passado, dos minimizadores adverbiais e do marcador de polidez “por favor”.

Por sua vez, Economidou-Kogetsidis (2011) examinou a adequação de pedidos feitos via e-mail por estudantes universitários, falantes não nativos de inglês. Os e-mails foram escritos em inglês e enviados a diferentes professores de uma universidade que, embora se localize no Chipre, utiliza o inglês como meio de instrução. A análise dos dados obtidos pela autora deu destaque ao grau de diretividade dos pedidos, aos tipos de modificadores externos e léxico-frasais preferidos e às formas de tratamento utilizadas. Ao todo, foram enviados 200 e-mails a 11 professores (2 falantes nativos de inglês e 9 com alto grau de proficiência em inglês) num período de 18 meses. As mensagens continham pedidos de informação e pedidos de ação, como agendamento de atendimento, *feedback* e envio de material. Quando questionados sobre o tipo de relacionamento existente entre professores e alunos, informaram que mantinham um contato cordial, mas formal.

A análise dos dados coletados iniciou-se com a identificação dos atos principais e com a classificação de cada um deles baseada no esquema do projeto CCSARP, mas com algumas modificações, como a inclusão das estratégias *perguntas diretas*, *declarações de expectativa*, *pedidos-lembrete* e *decisões prévias*<sup>24</sup>. A primeira estratégia foi incluída pela necessidade de se classificar o meio mais comum pelo qual pedidos de informação são feitos. A segunda, por sua

---

<sup>24</sup> direct questions, expectation statements, reminder requests e pre-decided statements

vez, utiliza expressões que enfatizam a espera pela ocorrência de algo. Já os pedidos-lembrete referem-se a pedidos cuja função é lembrar ao interlocutor uma ação esperada pelo locutor e a que, normalmente, ele tem direito, assim como a pedidos que afirmam a proibição de determinada ação por parte do interlocutor. Por último, as *decisões prévias* referem-se a pedidos em que o locutor deixa de fazer o pedido em si e simplesmente checa se sua decisão sobre algo é aceitável para o interlocutor.

As modificações sugeridas por Economidou-Kogetsidis (2011) incluem também uma quarta categoria, denominada *apenas anexos*<sup>25</sup>, adicionada às categorias do projeto CCSARP com o objetivo de computar pedidos em que não havia textos, ou seja, somente os anexos eram enviados.

Em relação aos modificadores externos e aos modificadores léxico-frasais, Economidou-Kogetsidis (2011) baseou-se em alguns estudiosos, dentre os quais destacamos Blum-Kulka e Olshtain (1984) e Trosborg (1995). Contudo, os dados coletados também exigiram certas adaptações acerca da codificação utilizada por essas autoras. Por exemplo, Economidou-Kogetsidis acrescentou aos modificadores externos, as aberturas e os fechamentos das mensagens e as expressões de agradecimento. Aos modificadores internos, acrescentou os *intensificadores temporais*<sup>26</sup>, empregados para enfatizar o aspecto temporal do pedido, e os *exageros*<sup>27</sup>, expressões exageradas que reforçam a necessidade de se obter o que foi pedido.

Os resultados obtidos por Economidou-Kogetsidis (2011) mostraram que as estratégias diretas foram as mais utilizadas entre os estudantes de Chipre. No tocante aos pedidos de informação, tais estratégias foram ainda mais frequentes: 91,46% dos pedidos foram feitos utilizando estratégias diretas, mais especificamente, a estratégia *pergunta direta*, responsável por 58,54% das ocorrências. Quanto aos pedidos de ação, foram utilizadas em grande quantidade tanto estratégias diretas (50,58%) quanto estratégias convencionalmente indiretas (43,6%). Contabilizando ambos os tipos, as estratégias diretas superaram as estratégias convencionalmente indiretas em 31,5%. As estratégias não convencionalmente indiretas foram as estratégias preferidas em apenas 2,76% dos

---

<sup>25</sup> attachments only

<sup>26</sup> time intensifier

<sup>27</sup> overstater

pedidos. Por sua vez, a nova categoria sugerida pela autora, apenas anexos, corresponde a somente 1,74% dos casos.

Em relação aos modificadores internos, a análise quantitativa de Economidou-Kogetsidis (2011) revelou que a maioria dos e-mails não apresentavam nenhum modificador lexical para atenuar a imposição do pedido (40,2%), mas que o marcador de polidez “por favor” apareceu em 31,5% dos casos em que algum modificador interno foi utilizado. Por outro lado, os intensificadores, como a expressão “assim que possível”, foram empregados em 5,1% dos pedidos, objetivando reforçar a urgência do pedido.

Diferentemente, os modificadores externos, também submetidos a uma análise quantitativa, foram utilizados pela maioria dos estudantes (apenas 10% dos e-mails não incluíram um modificador externo). Argumentos e expressões de agradecimento foram os modificadores externos mais frequentes, presentes em 70% das mensagens, enquanto apenas 16,5% incluíram uma saudação ou abertura. Os fechamentos também não foram muito frequentes, aparecendo em 23% das mensagens.

Quanto ao uso das formas de tratamento, os resultados revelaram a preferência dos estudantes pela formalidade. Apesar de a forma de tratamento “caro(a) / prezado(a)” ter sido utilizada em somente 31% dos e-mails, em 42,5% das aberturas constaram o sobrenome do professor (o primeiro nome foi utilizado em 20% das aberturas).

A pesquisa, no entanto, não limitou-se aos procedimentos anteriormente descritos. Outros 24 professores de 12 universidades do Reino Unido, falantes nativos de inglês, expressaram suas percepções quanto à polidez e/ou à adequação de 6 dos 200 e-mails coletados. Esses professores foram instruídos a imaginar que haviam recebido os e-mails, a eles enviados via questionário on-line, de um aluno conhecido, mas com quem não houvesse proximidade. Mais especificamente, foram instruídos a avaliar cada e-mail em termos de polidez e indelicadeza, segundo a escala de Likert, que vai de 1 a 5. Em seguida, deveriam explicar suas escolhas fazendo referência a traços linguísticos específicos das mensagens.

Os resultados finais sugerem que a opção por estratégias diretas foi responsável por algumas inadequações de natureza pragmática, levando os professores a perceber um tom áspero nos pedidos, principalmente quando o imperativo foi utilizado, independentemente do uso simultâneo do marcador “por

favor”. Para alguns, os pedidos soaram como instruções, ordens ou exigências. Contudo, nem todos os pedidos que continham o imperativo foram avaliados negativamente, pois a presença de argumentos e agradecimentos contribuiu para a minimização da força impositiva. A propósito, a falta de mitigação também foi percebida como inapropriada por alguns professores, que criticaram a ausência de agradecimentos e do marcador “por favor”. Por fim, a ausência da forma de tratamento “caro(a) / prezado(a)” e de uma saudação contribuíram para que os e-mails assim construídos fossem caracterizados como indelicados ou desrespeitosos.

Para Economidou-Kogetsidis (2011), a pesquisa confirmou que escrever e-mails para autoridades apropriadamente é ainda uma tarefa que exige cuidado e que, no meio acadêmico, falantes não nativos de uma língua poderiam se beneficiar de instrução explícita voltada para a composição de e-mails. Ademais, usuários de uma língua estrangeira, comparados a usuários de uma segunda língua, estão em ainda maior desvantagem uma vez que seu contato com a cultura da língua-alvo e com as convenções de polidez é limitado ou inexistente.

Por fim, a partir da síntese desses estudos, reunimos dados que proporcionaram o preenchimento de lacunas deixadas pelas teorias que fundamentam esta pesquisa e estenderam as possibilidades de análise dos dados por nós coletados, mais especificamente em relação a estratégias diretas e a recursos de apoio.

A seguir, apresentaremos nossa proposta de categorização do ato ilocucionário *pedido*, com enfoque em ambiente acadêmico.

## 2.6

### **Proposta de categorização do ato de pedir**

A análise inicial realizada com os dados coletados permitiu-nos verificar que não seria possível categorizar todos os pedidos encontrados conforme a proposta de Trosborg (1995). Primeiramente, surgiram desafios relacionados à perspectiva do pedido: embora a autora distinga apenas pedidos convencionalmente indiretos orientados para o interlocutor de pedidos

convencionalmente indiretos orientados para o locutor, verificamos a ocorrência de pedidos construídos com possível referência a fatores externos, como normas e planejamentos adotados pelas instituições acadêmicas. Desse modo, optamos por incluir uma nova categoria de pedidos convencionalmente indiretos, que denominamos *pedidos convencionalmente indiretos orientados para fatores externos*, ilustrada na figura a seguir:



**Figura 2: Nova categorização geral de pedidos [Adaptação da categorização de Trosborg (1995) por Silva (2017)]**

Além da questão da orientação, percebemos que as três estratégias de pedidos diretos sugeridas por Trosborg (1995) não poderiam compreender todo o conjunto de pedidos diretos levantados. Assim, para solucionar essa questão, inserimos três estratégias identificadas por Economidou-Kogetsidis (2011) em sua pesquisa (cf. Seção 2.5.3) que correspondem a certos pedidos diretos que encontramos, a saber, *decisões prévias*, *lembretes* e *perguntas diretas*. A presença dessas estratégias em nossos dados será detalhada no Capítulo 4.

A seguir, trataremos da metodologia empregada nesta pesquisa, apresentando suas principais características e informações relevantes.