

A CORTESIA LINGUÍSTICA NO CONTEXTO DE ENSINO DE PORTUGUÊS BRASILEIRO COMO LÍNGUA ADICIONAL: A MODALIZAÇÃO DE PEDIDOS POR UM ESTUDANTE DOMINICANO

Rodrigo Albuquerque (UnB – LIP)

RESUMO: No ensino de português brasileiro como língua adicional, os estudantes almejam, no geral, ter acesso não apenas à estrutura linguística, mas também estabelecer contato com discussões que permeiam as contingências intersubjetivas e sociais inerentes à linguagem. Diante dessa demanda, consideramos salutar o exame das estratégias de cortesia envolvidas na formulação de enunciações pragmaticamente coerentes com a experiência intercultural. Por essa razão, propomos, neste estudo, avaliar que recursos linguísticos Filemón, um estudante dominicano, utiliza no contato intercultural com a professora brasileira e com os demais colegas de classe, frente à sua necessidade de realizar algum pedido. Para tanto, este trabalho, fundamentado na sociolinguística interacional e na pragmática, ancora-se, sobretudo, nas contribuições de Goffman (1967), Lakoff (1973), Leech (1983), Brown & Levinson (1987), Bravo (2004a, 2004b), Briz (2008), Kerbrat-Orecchioni (2004, 2006 [1943]), Villaça e Bentes (2008), Dias (2010), Marco y Briz (2010) e Albuquerque (2015). Para a geração de dados, foi selecionado um excerto interacional, a partir da gravação em vídeo de uma aula de português brasileiro voltada para aprendizes do nível intermediário cuja primeira língua fosse o espanhol. Constatamos, nos dados sob análise, que o estudante dominicano lançou mão de modalizadores linguísticos (*é possível, por favor*) e de modalizadores não linguísticos (prolongamento de vogais, desvio de olhar e movimentos das mãos). Por fim, destacamos ser fundamental o debate acerca do uso de modalizadores no ato de pedir, com vistas a favorecer a construção de estratégias de cortesia mais eficazes e, por conseguinte, a busca por interações mais harmônicas de brasileiros e nativos de espanhol em contextos diversos.

PALAVRAS-CHAVE: cortesia linguística, modalização de pedidos, ensino de português brasileiro como língua adicional.

ABSTRACT: In the teaching of Brazilian Portuguese as additional language, the student generally aspires to have access not only to the linguistic structure, but also to establish contact with discussions that permeate intersubjective and social contingencies inherent in the language. Faced with this demand, we consider salutary the examination of courtesy strategies involved in the formulation of statements pragmatically coherent with the intercultural experience. For this reason, we propose, in this study, to evaluate what linguistic resources Filemón, a Dominican student, uses in the intercultural contact with the Brazilian teacher and with the other classmates, compared to their need to make a request. Therefore, this work, grounded in

interactional sociolinguistics and pragmatics, is anchored, above all, in the contributions of Goffman (1967), Lakoff (1973), Leech (1983), Brown & Levinson (1987), Bravo (2004a, 2004b), Briz (2008), Kerbrat-Orecchioni (2004, 2006 [1943]), Villaça and Bentes (2008), Dias (2010), Marco y Briz (2010) and Albuquerque (2015). For the data generation, an interactive excerpt was selected, based on the videotape of a Brazilian Portuguese class aimed at students at the intermediate level whose first language was Spanish. We find, in the data under analysis, that the Dominican student used linguistic modalizers (*é possível, por favor*) and non-linguistic modalizers (extension of vowels, deviation of look and hands movements). Finally, we emphasize that the debate about the use of modalizers in the request act is fundamental, in order to favor the construction of more effective courtesy strategies and, consequently, the search for more harmonic interactions of Brazilians and natives of Spanish in diverse contexts.

KEYWORDS: linguistic courtesy, requests modalization, teaching of Brazilian Portuguese as additional language

1. Considerações iniciais

A gênese da expressão *cortesia linguística* é, em certa medida, influenciada pelos tradicionais estudos de polidez linguística. É comum que diversos autores brasileiros confirmem aos termos *cortesia* e *polidez* um caráter isonômico. Contudo, proporei, em alinhamento com a minha tese (ALBUQUERQUE, 2015) e com as reflexões de Villaça e Bentes (2008), uma sutil distinção terminológica ainda nesta seção.

Antes de tudo, julgo ser relevante construir uma breve linha histórica dos estudos da polidez, ao apresentar, de modo sintético, as considerações de Goffman (1967), Lakoff (1973), Leech (1983) e Brown & Levinson (1987) e associá-las ao estudo em questão (o ato de pedir). Na esteira dos trabalhos em polidez linguística, a discussão acerca do tema é oriunda da teoria de *faces*, proposta por Goffman (1967). Segundo o autor (*ibid*), locutor e interlocutor desejam, ao mesmo tempo, ser mutuamente valorizados e ter suas *faces* preservadas. Tais necessidades, especifica o autor (*ibid*), se voltam, respectivamente, para as *faces* positiva e negativa.

Pioneiro nos estudos de polidez, Lakoff (1973) postula três estratégias: não seja impositivo, ofereça opções e faça o interlocutor se sentir bem. As duas primeiras têm caráter evitativo (atendem à *face* negativa) e a última, caráter valorizador (atende à *face* positiva). Leech (1983), por sua vez, recomenda que busquemos, nas relações interpessoais, minimizar todos os custos interacionais gerados ao outro e maximizarmos a este todos os benefícios provenientes da

conversa. Por fim, Brown & Levinson (1987) endossam que os interagentes guiam suas decisões linguísticas com base na distância social, nas relações de poder e no grau de imposição de seus atos, buscando, em geral, o respeito à territorialidade do outro.

Sobre a distinção entre cortesia e polidez, encontrei nos dicionários gerais pouco esclarecimento terminológico, porém constatei nessas obras que, de modo geral, a polidez estaria mais ligada à encenação, e a cortesia, ao altruísmo (ALBUQUERQUE, 2015, p. 36). Para Villaça e Bentes (2008), a polidez é regida por normas/convenções sociais, ao passo que a cortesia relaciona-se com as decisões do próprio sujeito, isto é, com as instâncias subjetivas da interação. Em Albuquerque (2015), constatei que grande parte de meus dados se alinhava mais ao conceito de polidez (normativo/convencional), porém o excerto interacional a ser reanalisado neste artigo se afilia à noção de cortesia (escolhas subjetivas) (vide seção analítica).

Potencialmente, o pedido possui *status* ameaçador¹, por violar a territorialidade inerente à *face* negativa (cf. Goffman, 1967; Brown & Levinson, 1987), por promover caráter impositivo e por deixar de oferecer opções ao interagente (cf. Lakoff, 1973; Brown & Levinson, 1987), e por maximizar os custos interacionais ao outro (cf. Leech, 1983). O pedido, em decorrência dessa provável avaliação, pode demandar, com frequência, a necessidade de ajustes linguísticos e não linguísticos, com vistas a atenuar os efeitos impositivos da enunciação, bem como zelar pela harmonia conversacional.

A interação *face a face*, conforme destaca Kerbrat-Orecchioni (2006 [1943]), demanda decidir sobre os ajustes linguístico-discursivos que desejamos fazer uso em dado contexto. A modalização estaria plenamente relacionada a tais ajustes, uma vez que, diferentemente do que o senso comum apregoa, o termo não mantém relação de sinonímia com as ações de mitigar/atenuar, mas sim de hiperonímia. Em outras palavras, modalizar (termo mais genérico) pressupõe escolher entre ser direto ou indireto, entre suavizar ou intensificar dada enunciação.

Na composição do quadro teórico desta pesquisa, cuja base é sociointeracional e pragmática, situo os trabalhos de Goffman (1967), Lakoff (1973), Leech (1983) e Brown & Levinson (1987), por serem os pioneiros na discussão de polidez linguística (e, por conseguinte,

¹ Destaco, todavia, que a avaliação do ato de pedir necessita considerar os contextos nos quais os interagentes estão inscritos, posto que a imprevisibilidade da interação *face a face* implica negociação entre os sujeitos e co-construção de sentidos entre estes. Desse modo, avaliações instanciadas na perspectiva frástica não serão realizadas neste trabalho, embora possamos citar, a título de breve exemplificação, algumas sentenças.

de cortesia linguística); e de Bravo (2004a, 2004b), Briz (2008), Kerbrat-Orecchioni (2004, 2006 [1943]), Villaça e Bentes (2008), Dias (2010), Marco y Briz (2010) e Albuquerque (2015), por se dedicarem às investigações sócio/interculturais.

Estudos, como o nosso, que colocam em cena a cortesia em perspectiva sócio/intercultural são fulcrais para o mútuo entendimento e respeito no que tange às distintas práticas sócio/interculturais. Mesmo que a cortesia, como fenômeno, apresente princípios universais (cf. Brown & Levinson, 1987), adverte Kerbrat-Orecchioni (2004) que a concepção de um sujeito cortês pode ser distinto entre as culturas. O forte etnocentrismo, proveniente das investigações de Brown & Levinson (1987), elidiu a imagem social dos interlocutores, as idiosincrasias dos grupos e a dimensão individual dos sujeitos (BRAVO, 2004a, 2004b).

Nosso estudo objetiva, a partir dos construtos teóricos expostos nesta seção, avaliar que recursos linguísticos Filemón, um estudante dominicano, utiliza, em contato intercultural com a professora brasileira e com os demais colegas de classe, frente à sua necessidade de realizar algum pedido. Em sintonia com nosso objetivo, apresento a seguinte questão de pesquisa: “Que ajustes linguístico-discursivos o estudante dominicano lança no momento em que decide solicitar algo?”.

Além desta seção, contemplarei, na sequência, (1) *ações e reflexões metodológicas*, na apresentação do cenário de pesquisa, bem como das influências epistemológicas que sustentam esta investigação; (2) *é possível que você por favor escreva seu e-mail*, na análise do ato de pedir, com base nos resultados do estudo e nas contribuições teórico-metodológicas; e (3) *considerações finais*, na síntese das principais contribuições deste estudo para o ensino de português brasileiro como língua adicional.

2. Ações e reflexões metodológicas

Em nossa concepção, a agenda dos estudos de português brasileiro como língua adicional reúne interesses que transcendem práticas pedagógicas centradas exclusivamente na estrutura linguística, buscando, para tanto, considerar os múltiplos contextos socioculturais nos quais os usuários da língua se inscrevem, em decorrência da própria natureza das trocas conversacionais cotidianas. As salas de aula constituem “espaços privilegiados para a condução de pesquisas

qualitativas”, por propiciar ao estudante o exercício de reflexividade em relação às suas práticas sociais e aos significados advindos destas (BORTONI-RICARDO, 2008, p. 32).

Optamos, assim, pela pesquisa etnográfica, de natureza qualitativa e sociointeracionista, por privilegiar o desvelamento de “significados que os atores sociais atribuem às suas funções” (ANGROSINO, 2009, p. 20) e por oferecer aos estudos de pragmática intercultural um olhar mais voltado para a interpretação dos sentidos culturais subjacentes às ações dos sujeitos (DAVIS & HENZE, 1998, p. 400). Nesse sentido, o etnógrafo deve estudar as ações cotidianas dos povos; reunir dados; desconstruir os dados (desmistificando categorias fixas e atribuindo importância à observação, e não ao dado bruto); concentrar-se em grupos restritos; e interpretar significados, funções e ações humanas (HAMMERSLEY & ATKINSON, 2007 [1983], p. 3).

Pressuponho que o ato de pedir requer tratamento cultural e discursivo, em consonância com nossos pressupostos teóricos (sociolinguística interacional e pragmática) e metodológicos (etnografia), de modo a transcender uma ótica pancultural e uma análise fundamentada em fórmulas frásticas descontextualizadas e reducionistas. Buscamos, para esse fim, analisar a interação de Filemón² (o estudante dominicano) e Estela (a professora brasileira), no que concerne aos recursos modalizadores, de ordem linguística e não linguística, lançados pelo discente na solicitação do e-mail da professora. Os dados foram gerados³ na sala de aula do Núcleo de Ensino e Pesquisa em Português para Estrangeiros (NEPPE), vinculado à Universidade de Brasília (UnB).

Sobre os nossos colaboradores, informo que Filemón (32 anos) é dominicano e reside em Brasília desde agosto de 2013. Cursou, em seu país de origem, bacharelado em Arquitetura, atuando na área tanto na República Dominicana quanto no Brasil. Já Estela (27 anos) é natural de Brasília e residente na capital. É egressa do curso de Letras Português do Brasil como Segunda Língua, da Universidade de Brasília, e, à época da pesquisa, se dedicava ao ensino de português brasileiro para aprendizes falantes de espanhol.

² Os nomes utilizados na pesquisa são pseudônimos e visaram à preservação das identidades dos colaboradores. Ambos os nomes fictícios foram escolhidos por mim, a partir da avaliação que os próprios colegas de sala faziam em relação aos dois colaboradores deste estudo. Filemón, de origem espanhola, significa “amigo”, e Estela, “estrela, talento, inteligência, dedicação e versatilidade”.

³ Johnstone (2000, p. 22-4) é quem justifica o emprego da expressão *geração de dados*, e não *coleta de dados*, pois, para a autora, os dados consistem em resultado da observação, da análise de dada interação. Assim, acreditamos que os dados, em pesquisa qualitativa, não estão prontos para uma coleta, mas eles se constroem (e se reconstroem) no decorrer do processo investigativo.

Após a gravação da aula e a transcrição do excerto interacional, agendei uma data propícia para os colaboradores de pesquisa, a fim de conversarmos sobre a interação, que seria analisada conjuntamente no encontro. Na ocasião da aula, a professora avisou, antes do intervalo, que enviaria aos discentes alguns vídeos por e-mail, para serem assistidos antes da aula subsequente. Após ter dado essas instruções, Filemón, no excerto interacional a seguir, sentiu a necessidade de solicitar o endereço eletrônico da professora.

/.../

| | | |
|----|------------------|--|
| 1 | Filemón: | ((dedo discretamente levantado e olhar direcionado para a professora)) |
| 2 | Estela: | (((olhando para todos os estudantes)) |
| 3 | Filemón: | eh:: eh: |
| 4 | Estela: | [[((olhar para Filemón)) |
| 5 | Filemón: | é possível eh:: eh::: que você:: por favor escreva:: ((olhar direcionado para o chão)) |
| 6 | | seu email em caso ((balançando as mãos)) que a gente não consi/ |
| 7 | Estela: | [[ah: sim (.) na |
| 8 | | ementa ((mãos em paralelo simbolizando uma folha de papel)) |
| 9 | Filemón: | [[sim |
| 10 | Estela: | na ementa tem (.) lá no programa do curso (.) mas eu posso escrever sim |
| 11 | | ((virando-se para o quadro e anotando o seu email)) esse daqui (.) meu email |
| 12 | Todos: | [[((exceto Dulcinea, anotam o email nos registros pessoais)) |
| 13 | Estela: | arroba (.) gMAIL |
| 14 | Makin: | [[xxxx ((confirmando o login da professora)) |
| 15 | Estela: | isso (.) ((olhando para a turma)) |
| 16 | Dulcinea: | [[((manuseando o celular |
| 17 | Estela: | lá no programa do curso também tem se não quiserem anotar |
| 18 | Dulcinea: | [[((olhar para a professora)) ((+)) |

/.../

Em continuidade à discussão proposta na seção anterior, destaco que optei pelo termo *cortesia* na reanálise deste excerto interacional, devido às frequentes mitigações de Filemón em diversas situações (e não apenas na sala de aula). Ressalto que o estudante buscava mitigar suas enunciações, inclusive nas conversas informais com colegas antes do início da aula, no intervalo e após a aula.

Assim, assumo ser essa uma provável prática recorrente do aprendiz, visto que não estava restrita ao ambiente institucionalizado, pois consideramos que a sala de aula inspira os estudantes a utilizarem a polidez, com o propósito de serem avaliados por seus pares e, principalmente, pela professora e por mim (o pesquisador) como sujeitos educados. A polidez “tem mais a ver com educação, *savoir faire*, obediência às regras gerais da interação social” (VILLAÇA E BENTES,

2008, p. 29); a cortesia, porém, “teria a ver com uma “atitude cortês” (por exemplo, de cuidado, de generosidade, de afeto)”, o que parece ser o caso sob análise.

3. É possível que você por favor escreva seu e-mail

Analisaremos, aqui, o excerto interacional apresentado na seção anterior. Filemón (estudante dominicano), ao solicitar o e-mail de Estela (professora brasileira), articula semioses linguísticas e não linguísticas na mitigação do caráter impositivo do ato de pedir. Na linha 5, constatei, em conversa posterior com o colaborador, que ele manifestou dificuldade em formular o seu pedido, especialmente por se tratar da professora, com receio de ser deselegante com Estela. Ao perguntar para o estudante se essa dificuldade era comum nas conversas cotidianas, ele relatou que não costumava sentir esse desconforto com pessoas muito próximas, mas normalmente evitava fazer solicitações.

Embora o participante da pesquisa tenha utilizado mitigadores linguísticos (*é possível, por favor*) e não linguísticos (prolongamento de vogais, desvio de olhar e movimento de mãos), com a finalidade de preservar a *face* negativa de sua interlocutora (e poupar a sua própria *face*), sua ação era, no contexto em questão, potencialmente ameaçadora. Como Estela havia se comprometido a enviar os vídeos, não havia, em princípio, razão para que o estudante solicitasse o e-mail da professora. Tal conduta poderia denotar que Filemón estava receoso de que a docente pudesse se esquecer do compromisso firmado com a turma. Todavia, nosso colaborador revelou, em conversa sobre o excerto interacional, que gostaria de registrar o e-mail de Estela, caso não conseguisse ter acesso a algum anexo.

O ato de pedir, por sua própria natureza, demanda diversas estratégias de cortesia, como, por exemplo, as empregadas por Filemón, a fim de que o locutor possa lograr êxito na interação face a face (XIAONING, 2017, p. 2). Nesse sentido, Fairclough (2001, p. 205), em releitura às clássicas estratégias de Brown & Levinson (1987), exemplifica duas estratégias mais corteses: quando realizamos os atos ameaçadores à *face* de modo direto com ação reparadora de (1) polidez positiva (*Dê uma ajuda para trocar esse pneu, amigo*) e de (2) polidez negativa (*Desculpe incomodar, mas poderia ajudar com esse pneu?*).

Os pedidos podem ser realizados, de acordo com Blum-Kulka & Olshtain (1984, p. 201), de três modos: direta e explicitamente, por meio de verbos imperativos e performativos; convencionalmente indireto, por meio de atos de fala indiretos, como “você poderia fazer isso”; e não convencionalmente indireto, por meio de pistas que possibilitam a inferência do ato, como “Por que a janela está aberta?” e “Está frio aqui”.

Concebo que as ações de pedir e ordenar mantêm entre si uma relação contínua (gradativa), e não dicotômica, o que resulta concluir que o limite entre dar uma ordem e realizar um pedido pode ser muito tênue e variar, por exemplo, de acordo com a relação entre os interagentes, no que diz respeito à distância e ao poder, e com a enunciação de semioses não linguísticas modalizadoras associadas à expressão linguística, tais como a entonação, o tom, as pausas, as trocas de turno, o prolongamento de vogais, as vocalizações, as expressões faciais, o olhar, os gestos.

No debate relativo aos atos de ordenar e pedir, Dias (2010, p. 24) concebe que o imperativo marca ordens e pedidos diretos (*Querido, traz um casaco para mim, por favor*), e os enunciados interrogativos (*Querido, você pode trazer um casaco para mim?*) e declarativos (*Estou congelando aqui na sala*), por sua vez, sinalizam pedidos indiretos. Amplio, em Albuquerque (2015), a sistematização realizada por Dias (2010), no que tange às ordens e aos pedidos, situando-os em contínuo que varia da ordem prototípica (ato que tende a ser mais ameaçador/impositivo) até o pedido indireto declarativo (ato que tende a ser menos ameaçador/impositivo), em conformidade com o quadro que apresento a seguir.

| Enunciado | Ação discursiva | + impositivo – cortês |
|---|-----------------|--------------------------|
| (a) Traga um casaco para mim! | ordem | ↑ ↓ |
| (b) Querido, traz um casaco para mim, por favor! | pedido direto | |
| (c) Querido, você poderia trazer um casaco para mim, por favor? | pedido atenuado | |
| (d) Querido, você pode trazer um casaco para mim? | pedido atenuado | |
| (e) Estou congelando aqui na sala. | pedido indireto | |
| | | – impositivo + cortês |

Quadro 1: Contínuo ordem-pedido – adaptado de Albuquerque (2015)

Sinalizo, no quadro 1, que as enunciações representam (a) ordem; (b) pedido direto, por suavizar a imposição com o vocativo *querido* e com a expressão *por favor*, além do uso do modo imperativo na forma gramatical típica do modo indicativo (*traz*); (c) e (d) pedidos atenuados, sendo o primeiro mais atenuado, em razão do emprego do futuro do pretérito (cf. Rosa, 1992); e (e) pedido indireto, por não fazer menção direta ao desejo do interlocutor. Ressalto, em relação ao excerto interacional sob análise, que a enunciação de Filemón (linhas 5 e 6) alinha-se com a ação discursiva de pedido atenuado, como em (c), dado ser um enunciado com entonação interrogativa, permeado por uma alternância de menor e maior mitigação: *é possível* (mitigado) *que você* (não mitigado) *por favor* (mitigado) *escreva* (não mitigado) ((olhar direcionado para o chão)) (ação mitigada) *seu e-mail* (não mitigado).

Quanto à modalização de atos imperativos (e impositivos), Alija (2005, p. 339) rompe com o estigma de que o imperativo tem sempre caráter ameaçador, ao listar recursos linguístico-discursivos referentes à mitigação (marcador de cortesia *por favor*); à intensificação (interjeição *bichano* [*coño*]); à indiretividade por meio de indiretos convencionais (*podes* [*puedes*], *quieres* [*quieres*]) e de indiretos condicionais (*poderias* [*podrías*], *quierias* [*querrias*]); e à referência pseudoinclusiva (*podemos* [*podemos*], *queremos* [*queremos*]). Filemón, à linha 5, optou por empregar indiretos convencionais, ao escolher a expressão linguística *é possível*.

De igual modo, comprovamos que houve, às linhas 5 e 6, pedido indireto, pois, apesar de Filemón não ter concluído o seu turno conversacional, desejava fazer uma consulta (uma pergunta). Ademais, o ato de fala do estudante revelou uma composição de indiretividade, marcada por recursos linguísticos (*é possível* (situando a ação em um eixo de possibilidades – pode ser que ocorra ou não) e *por favor* (mitigador que reivindica o débito do pedido para o próprio locutor)), além dos recursos não linguísticos (prolongamento de vogal, olhar desviado e gesticulação com as mãos).

Segundo Briz (2008, p. 252-3), tais ações mitigadoras seriam incomuns na Espanha, pois os espanhóis estranhariam o uso de vários atenuantes, incluindo o uso de *por favor*, dado que não percebem o enunciado imperativo com tanta força (como os brasileiros, por exemplo, percebem). Marco y Briz (2010, p. 248) acrescentam que os espanhóis são mais tolerantes ao uso do imperativo do que os falantes de espanhol da América. Em um estudo contrastivo entre português brasileiro e espanhol europeu, Gallardo (2014, p. 140) confirma que os espanhóis “não se

preocupam em atenuar ou diminuir o grau de imposição expresso pelo modo imperativo”, ao passo que os brasileiros sentem a necessidade de minimizar o alto grau de imposição, por meio de marcadores de atenuação.

Ao contrário do pensamento espanhol, Filemón revelou no visionamento que ele jamais formularia esse pedido para a professora de modo direto, muito menos utilizaria o imperativo, embora tivesse usado, conforme evidenciamos, estratégias menos mitigadas, tais como referências diretas (*você e seu e-mail*) e verbo sinalizando pedido direto (*escreva*). Apesar de o colaborador ter relatado não ser recomendado o uso do imperativo na República Dominicana, constato, assim como já mencionei, que tal escolha estaria muito mais relacionada à decisão de Filemón em ter atitude cortês, afetuosa e generosa (um atributo natural do sujeito – cortesia).

De estatuto não linguístico, as vocalizações, situadas à linha 5 do excerto interacional, integram um rol de atividades de paralinguagem e comumente acompanham enunciados linguísticos e outros aspectos não linguísticos (ABERCROMBIE, 1972 [1968]). Esses sinais, advertem Rector e Trinta (1986, p. 27), são construídos socioculturalmente, por meio de convenções estabelecidas por dada comunidade de prática, não sendo considerados, portanto, subjetivos/individuais.

O prolongamento de vogais, como estratégia paralinguística, visa, de acordo com Galembeck (2003, p. 89-90), a assegurar a manutenção do turno conversacional. Às linhas 3 e 5, destaco que Filemón, ao ter adotado esse recurso (sinal de dois pontos presente em *eh:: eh:* (linha 3) e *eh:: eh:: que você:: por favor escreva::* (linha 5)), primava por não autorizar a tomada de turno, até que pudesse alcançar seu objetivo, que consistia em solicitar o e-mail à professora, além de servir como meio de organizar e planejar a sua fala (MARCUSCHI, 1991, p. 27), na tentativa de buscar recursos mais adequados para minimizar o efeito impositivo que seu pedido poderia gerar.

Ao adotar essas pausas preenchidas (cf. Marcuschi, 1999) com o prolongamento de vogais, o nosso colaborador tentava solicitar (além do e-mail) um pedido de auxílio conversacional, consoante ilustra Urbano (2003, p. 108), com vistas a conseguir manter o fio discursivo de seu pensamento. A partir das reflexões de Urbano (2003), evidencio que Filemón desejava solicitar o auxílio conversacional da professora, a fim de evitar, inclusive, de ter de realizar o pedido por completo, caso ela complementasse o enunciado dele. Era bastante habitual

o uso desse recurso nas conversas entre os estudantes de português brasileiro como língua adicional, ao produzirem enunciados mais pausados e mais prolongados, com a finalidade de ampliarem o conhecimento na língua alvo por meio da mediação pedagógica ofertada pela professora.

A última estratégia não linguística aplicada por Filemón foi o desvio de olhar para o chão (linha 6). Tal decisão, denominada por Davis (1979, p. 72) de desatenção cortês e por Goffman (1963, p. 84) de desatenção civil, é muito comum quando não desejamos iniciar uma conversa, sobretudo diante de estranhos. Contudo, não parece ter sido o caso do estudante, posto que estava entre os colegas e a professora. Avalio, dessa forma, que Filemón, apesar de estar entre conhecidos, acreditava não ter a intimidade necessária para formular o pedido, ainda mais em se tratando de uma interação, de certo modo, assimétrica (professora e aprendiz).

Kallia (2005, p. 228) destaca que as convenções em torno do ato de fazer pedido podem variar especialmente em duas situações: quando há um grau de imposição considerável e quando não há distância social entre os participantes. Fraser (1990, p. 224), por seu turno, informa que a natureza do pedido vai depender da situação de polidez: *Feche a janela* é compatível com uma situação de polidez íntima e *Feche a janela por favor*, com uma situação de polidez informal⁴.

A distância entre os interlocutores colaborou para que o olhar do discente fosse desviado. Sobre essa questão proxêmica, Goffman (1963, p. 84) adverte que, em geral, decidimos olhar [*look at*], mas sem olhar fixamente [*stare*], especialmente em contatos visuais de aproximadamente 2,5 metros (8 pés), com o intuito de, nos termos autor (*ibid*), promovermos o escurecimento de luzes [*dimming of lights*]. Ratifico que o desvio de olhar ocorreu, no excerto interacional, logo após o uso do verbo no imperativo (linha 5), cujo caráter era potencialmente mais ameaçador, com a intenção de preservar a própria *face* e a *face* da professora.

Essa alternância de ações linguístico-discursivas, voltada para equalizar ações mais impositivas e ações menos impositivas, pode ser constatada a partir da seguinte sequência: *é possível* (menos impositivo – generalização da ameaça); *eh* prolongado (estratégia de manutenção de turno conversacional e de atividade de planejamento – cf. Marcuschi, 1999, p. 189 – para mitigar a imposição); *que você* (mais impositivo – focalização da ameaça); *por favor* (menos impositivo – uso de estrutura formulaica de cortesia); *escreva* (mais impositivo – imperativo);

⁴ Destaco, aqui, o meu estranhamento quanto ao conceito oriundo da expressão *polidez informal*.

olhar direcionado para o chão (menos impositivo – desvio de olhar); *seu e-mail* (mais impositivo – focalização da ameaça); em caso que a gente não consi/ (menos impositivo – generalização da ameaça, minimização dos custos interacionais de Estela).

Na visão de Gumperz (1982, p. 160), as interpretações das ações humanas são “negociadas, conservadas, modificadas por meio do processo interacional, e não unilateralmente convencionadas”. Em síntese, destaco que estabelecer padrões sobre o nível de imposição inerente às ordens e aos pedidos e associá-los a aspectos estritamente estereotipados e frásticos é, de fato, acreditar que as culturas instalam convenções socioculturais sem refletir sobre as ações cotidianas, bem como negligenciam as negociações de sentido, inerentes à atividade interacional. Ou seja, não devemos ignorar a perspectiva dialógica e as ações linguísticas e não linguísticas na constituição da cortesia linguística, tampouco imaginar que todo pedido gerará custos interacionais. Necessitamos, desse modo, considerar o contexto da enunciação, as semioses linguísticas e não linguísticas, assim como as idiosincrasias socioculturais e as relações interculturais.

4. Considerações finais

A ação de pedir, potencialmente ameaçadora, pode ser, no curso da interação, atenuada ou intensificada. Esse processo de modalização, fruto das demandas sociointeracionais (coletivas) e idiossincráticas (subjativas), deflagra, em relação à formulação de pedidos, um ajuste que dependerá das intencionalidades do locutor no contexto em que se insere. Em suma, atenuar ou intensificar o pedido é uma escolha pautada no contexto da enunciação, o que engloba considerar fatores que compõem esse contexto, como a relação entre os interagentes e as convenções socioculturais negociadas e estabelecidas por estes.

A partir da análise do excerto interacional, constatamos, em conformidade com o nosso objetivo e com a nossa questão de pesquisa, que Filemón empregou (a) como estratégias linguísticas: *é possível* (generalizador de ameaça, deixando o interlocutor livre para agir) e *por favor* (marcador de cortesia); e (b) como estratégias não linguísticas: prolongamento de vogais (solicitação de ajuda e busca de tempo para formulação de enunciado mais cortês), desvio de

olhar (minimização de ações impositivas) e movimento das mãos (solicitação de ajuda e nervosismo diante do insucesso em formular o enunciado de forma menos invasiva).

Ressaltamos, assim, que as semioses linguísticas e não linguísticas sinalizaram, de modo integrado, a intenção de Filemón em minimizar a ameaça, inerente ao ato de pedir, almejando, com isso, resguardar a *face* da professora e a sua própria *face*. Essas ações do colaborador, de certo modo, reivindicaram para si mesmo os custos interacionais e transferiram para a interlocutora (no caso, a professora) os benefícios (Estela recebeu uma ação mais suavizada, em razão de Filemón ter sentido necessidade de empreender esforço para mitigar sua enunciação).

O estudo da cortesia linguística no ensino de português brasileiro como língua adicional possibilita, em suma, compartilhar, construir e negociar sentidos em conjunto, bem como compreender o porquê da convencionalização de determinadas práticas sociointeracionais em dada cultura. Espero, assim, que esse trabalho possa contribuir para futuros estudos sociointeracionais e pragmáticos, especialmente os de abordagem sócio/interculturais, na microanálise situada das ações dos participantes, possibilitando investigar como se dá a negociação na interação sócio/intercultural face a face de semioses linguísticas e não linguísticas.

5. Referências

ABERCROMBIE, D. Paralanguage. In: LAVER, J. & HUTCHESON, S. *Communication in face to face interaction*. England: Penguin Books, 1972 [1968].

ALBUQUERQUE, R. *Um estudo de polidez no contexto de L2: estratégias de modalização de atos impositivos por falantes de espanhol*. 2015. 372f. Tese (Doutorado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística, Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

ANGROSINO, M. Etnografia e Observação Participante. Tradução de José Fonseca. In: FLICK, U (Ed.). *Coleção Pesquisa Qualitativa*. Porto Alegre: Artmed, 2009.

ALIJA, F. J. G. La cortesía verbal como reguladora de las interacciones verbales. ASELE. Centro Virtual Cervantes. *Actas XVI*, 2005.

ATKINSON, J. M. & HERITAGE, J. Jefferson's transcript notation. In: JAWORSKI, A. & COUPLAND, N. *The Discourse Reader*. 2nd ed. USA: Routledge, 2006 [1984].

BLUM-KULKA, S. & OLSHTAIN, E. Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, v. 5, p. 198-212, 1984.

BORTONI-RICARDO, S. M. Postulados do paradigma interpretativista. In: *O professor pesquisador: introdução à pesquisa qualitativa*. São Paulo: Parábola, 2008.

BRAVO, D. Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico. In: BRAVO, D. & BRIZ, A. (Eds.). *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Espanha: Ariel Linguística, 2004a.

_____. Tensión entre universalidade y relatividade en las teorías de la cortesía. In: BRAVO, D. & BRIZ, A. (Eds.). *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. España: Ariel Linguística, 2004b.

BRIZ, A. *Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE*. Universidad de Valencia, 2008. Disponível em: <http://cvc.cervantes.es>

BROWN, P. & LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

DAVIS, F. *Comunicação não verbal*. Tradução de Antonio Dimas. São Paulo: Summus, 1979.

DAVIS, K. A. & HENZE, R. C. Applying ethnographic perspectives to issues in cross-cultural pragmatics. *Journal of Pragmatics*, v. 30, n. 4, p. 399-419, 1998.

DIAS, L. S. *Estratégias de polidez linguística na formulação de pedidos e ordens contextualizados: um estudo contrastivo entre o português curitibano e o espanhol montevideano*. 2010. 224f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade de Federal do Paraná, Curitiba, 2010.

FAIRCLOUGH, N. *Discurso e Mudança Social*. Tradução de Izabel Magalhães et al. Brasília: UnB, 2001.

FRASER, B. Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, v. 14, n. 2, p. 219-36, 1990.

GALEMBECK, P. T. O turno conversacional. In: PRETI, D. (Org.). *Análise de textos orais*. 6. ed. São Paulo: Humanitas Publicações FFLCH/USP, 2003, v.1.

GALLARDO, I. A manifestação da cortesia em pedidos de e-mails empresariais: português do Brasil e espanhol peninsular - semelhanças e contrastes. *Abehache*, v. 4, n. 6, 2014.

GOFFMAN, E. *Behavior in Public Places*. New York: Free Press of Glencoe, 1963.

_____. *Interaction Ritual: essays on face-to-face behavior*. UK: Penguin University Books, 1967.

GUMPERZ, J. J. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

_____. On interactional sociolinguistic method. In: SARANGI, S. & ROBERTS, C. (Eds.). *Talk, work and institutional order*. Berlin: Mouton de Gruyter, 1999.

HAMMERSLEY, M. & ATKINSON, P. *Ethnography: principles in practice*. 3rd ed. New York: Routledge, 2007 [1983].

JOHNSTONE, B. *Qualitative Methods in Sociolinguistics*. New York: Oxford University Press, 2000.

KALLIA, A. Directness as a source of misunderstanding: The case of request and suggestions. In: LAKOFF, R. T. & IDE, S. (Eds.). *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 2005.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. ¿Es universal la cortesía? In: BRAVO, D. & BRIZ, A. (Eds.). *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. España: Ariel Lingüística, 2004.

_____. *Análise da Conversação*. Tradução de Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola, 2006 [1943].

LAKOFF, R. T. The logic of politeness; or, minding your p's and q's. In: CORUM, C. *et al.* (Eds.). *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, p. 292-305, 1973.

LEECH, G. *Principles of Pragmatics*. London: Longman, 1983.

MARCO, M. A. y BRIZ, A. Cortesía y atenuantes verbales en los dos orillas a través de muestras orales. In: IZQUIERDO, M. A. & UTRILLA, J. M. E. (Coords.). *La lengua española en América: normas y usos actuales*. Valência: Universitat de Valencia, 2010.

MARCUSCHI, L. A. *Análise da Conversação*. 2. ed. São Paulo: Ática, 1991.

_____. A hesitação. In: NEVES, M. H. de M. *Gramática do português falado*. São Paulo: Editora da Unicamp, 1999.

OCHS, E. Transcription as theory. In: JAWORSKI, A. & COUPLAND, N. *The Discourse Reader*. 2nd ed. USA: Routledge, 2006 [1984].

PRETI, D. Normas para transcrição dos exemplos. In: _____ (Org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008.

RECTOR, M. e TRINTA, A. R. *Comunicação não verbal: a gestualidade brasileira*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1986.

ROSA, M. de M. *Marcadores de Atenuação*. São Paulo: Contexto, 1992.

URBANO, H. Marcadores Conversacionais. In: PRETI, D. (Org.). *Análise de textos orais*. 6. ed. São Paulo: Humanitas Publicações FFLCH/USP, 2003, v.1.

VILLAÇA, I. G. e BENTES, A. C. Aspectos da cortesia na interação face a face. In: PRETI, D. (Org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008.

XIAONING, Z. Politeness Strategies in Requests and Refusals. A paper extracted from his thesis. 2017. Disponível em: <http://semanticsarchive.net/Archive/DYzYWRiN/Request-Refuse.pdf>

Apêndice

Convenções de transcrição

| Ocorrência | Sinais | Exemplificação |
|--|------------------------------|--|
| Nome dos participantes | Negrito | Filemón |
| Entonação ascendente | ↑ (seta simples para cima) | cur↑so |
| Pausa preenchida | eh, ah, oh, ih, mhm, ahã,... | eh:: |
| Pausa curta e pausa média | (.) (..) | ah: sim (.) na ementa tem (..) |
| Falas e/ou ações simultâneas | [[(dois colchetes) | ... não consi/ [[ah: sim (.) |
| Falas e/ou ações sobrepostas | [(um colchete) | isso (.) [[((manuseando o celular)) |
| Extensão de som curta, extensão de som média e extensão de som longa | : :: ::: | ah: eh:: eh::: |
| Ênfase / aumento de volume | MAIÚSCULA | gMAIL |
| Transcrição parcial ou eliminação de trecho | /.../ | /.../ |
| Truncamento | / | a gente não consi/ |
| Comunicação não verbal | (()) (parênteses duplo) | ((balançando as mãos)) |
| Aceno positivo de cabeça | ((+)) | ((+)) |
| Anonimato do colaborador | ((xxxx)) | xxxx ((confirmando o login da professora)) |

Fontes: Atkinson & Heritage (2006 [1984]); Ochs (2006 [1984]); Gumperz (1999) e Preti (2008).