UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE LETRAS CLÁSSICAS E VERNÁCULAS
FILOLOGIA E LÍNGUA PORTUGUESA

YEDDA ALVES DE OLIVEIRA CAGGIANO BLANCO

**A relação entre imagem e atenuação pragmática na análise de livros
didáticos de Português para estrangeiros (PLE)**

Versão corrigida

São Paulo
2021

YEDDA ALVES DE OLIVEIRA CAGGIANO BLANCO

**A relação entre imagem e atenuação pragmática na análise de livros didáticos de
Português para estrangeiros (PLE)**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras (Filologia e Língua Portuguesa: Linguística textual e Teorias do Discurso em Português) do Departamento de Letras Clássicas e Vernáculas da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, da Universidade de São Paulo, como parte dos requisitos para obtenção do título de Doutora em Letras.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Antônio da Silva.

São Paulo

2021

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo

B638r   Blanco, Yedda Alves de Oliveira Caggiano
A relação entre imagem e atenuação pragmática na
análise de livros didáticos de Português para
estrangeiros (PLE) / Yedda Alves de Oliveira Caggiano
Blanco; orientador Luiz Antonio da Silva - São Paulo,
2021.
305 f.

Tese (Doutorado) - Faculdade de Filosofia, Letras e
Ciências Humanas da Universidade de São Paulo.
Departamento de Letras Clássicas e Vernáculas. Área
de concentração: Filologia e Língua Portuguesa.

1. Pragmática. 2. Atenuação. 3. Livro didático. 4.
Trabalho de imagem. I. Silva, Luiz Antonio da,
orient. II. Título.

ENTREGA DO EXEMPLAR CORRIGIDO DA DISSERTAÇÃO/TESE

Termo de Ciência e Concordância do (a) orientador (a)

Nome do (a) aluno (a): Yedda Alves de Oliveira Caggiano Blanco

Data da defesa: 28/05/2021

Nome do Prof. (a) orientador (a): Dr. Luiz Antônio da Silva

Nos termos da legislação vigente, declaro **ESTAR CIENTE** do conteúdo deste **EXEMPLAR CORRIGIDO** elaborado em atenção às sugestões dos membros da comissão Julgadora na sessão de defesa do trabalho, manifestando-me **plenamente favorável** ao seu encaminhamento e publicação no **Portal Digital de Teses da USP**.

São Paulo, 14/07/2021

(Assinatura do (a)orientador (a): Dr. Luiz Antônio da Silva

BLANCO, Yedda Alves de Oliveira Caggiano. Tese de doutorado: **A relação entre imagem e atenuação pragmática na análise de livros didáticos de Português para estrangeiros (PLE)**. Tese de Doutorado apresentada à Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutor em Letras.

Aprovada em:

Banca Examinadora

Prof. Dr. Luiz Antônio da Silva	Instituição Universidade de São Paulo
Presidente da banca/orientador	Assinatura
Prof. Dr. Antonio Briz Gómez	Instituição Universitat de València
Julgamento	Assinatura
Prof. Dra. Adriana Mendes Porcellato	Instituição Universidade Federal da Bahia
Julgamento	Assinatura
Profa. Dra. Maria Zulma M. Kulikowski	Instituição Universidade de São Paulo
Julgamento	Assinatura

Dedico este trabalho aos meus pais, Josefa e Sebastião Pedro (*in memoriam*).

Ao meu marido, Ramiro Blanco, com amor, admiração e gratidão pelo apoio, carinho e presença ao longo do período de elaboração desta pesquisa.

À eterna Isabel A. Moliterno (*in memoriam*).

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Dr. Luiz Antonio da Silva, que nos anos de convivência, muito me ensinou, contribuindo para meu crescimento científico e intelectual durante o processo de definição e orientação.

Ao Prof. Dr. Antonio Briz, pela atenção e apoio durante as fases iniciais da elaboração do projeto.

À Profª Drª Isabel Margarida Duarte, por aceitar ser minha coorientadora no programa PRINT (Programa institucional de internacionalização), embora a pandemia tenha frustrado nossos sonhos.

À Profª Drª Zilda Aquino pelas contribuições nas bancas de comunicações nos simpósios internos do PROCAD.

Aos amigos/as do Grupo de Pesquisa, em especial à Adriana Mendes, que tanto me ajudou nas sistematizações gráficas dos dados.

Às minhas companheiras de inúmeras discussões, Denise Emerici, Fabiana Meireles de Oliveira, Katiuscia Santana e kamunjin Tanguale.

À Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, pela oportunidade de realização do curso.

À CAPES, pelo apoio financeiro para a realização desta pesquisa, no programa do PROCAD e nas participações em Congressos.

"Seu cabelo precisa ser cortado", disse o Chapeleiro. Ele estava olhando para Alice por algum tempo com grande curiosidade, e esta foi sua primeira fala.

"Você deve aprender a não fazer comentários pessoais", Alice disse com alguma seriedade, "é muito rude."

Os olhos do chapeleiro abriram-se amplamente ao ouvir isto, mas tudo o que ele disse foi: "qual a semelhança de um corvo com uma escrivanhinha?"

"Vamos, devemos ter algum divertimento agora!" pensou Alice. "Ainda bem que começaram a dizer adivinhas - acho que consigo adivinhar essa", acrescentou ela em voz alta.

"Quer dizer que consegue descobrir a resposta?", disse a Lebre de Março. "Exatamente", disse Alice.

"Então devias dizer o que queres dizer", continuou a Lebre de Março.

"Eu digo", respondeu Alice apressadamente; "pelo menos - pelo menos eu quero dizer aquilo que digo - é a mesma coisa, sabe."

"Não é nem parecido!" disse o Chapeleiro. "Seria o mesmo que dizer que 'eu vejo o que como' é o mesmo que 'eu como o que vejo'!"

"E o mesmo que dizer", acrescentou a Lebre de Março, "que 'Gosto do que compro' é o mesmo que 'compro o que gosto'!"

"E o mesmo que dizer", acrescentou o Arganaz, que parecia falar ao dormir, "que 'eu respiro quando durmo' é o mesmo que 'eu durmo quando respiro'!"

"Para ti é a mesma coisa", disse a Lebre, e com isto a conversa morreu.

*(Alice no País das Maravilhas -
Lewis Carroll)*

RESUMO

BLANCO, Yedda Alves de Oliveira Caggiano. **A relação entre imagem e atenuação pragmática na análise de livros didáticos de Português para estrangeiros (PLE)**. 2021. 305 f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

A pesquisa parte do pressuposto de que os livros didáticos de PLE não contemplam aspectos do uso da língua centradas nas relações de interação entre os interlocutores apresentados nos diálogos das unidades de ensino desses manuais e que também negligenciam as questões de imagem (GOFFMAN, 1970); da pragmática sociocultural (BRAVO, 2004), e da atenuação pragmática (BRIZ, 2005, 2014). Portanto, o objeto da pesquisa centra-se, a partir da Pragmática, no tópico sobre a atenuação pragmática e apresenta como objetivo geral examinar como as particularidades do uso da língua, sob a luz dos estudos da atenuação pragmática, estão presentes ou não nos discursos dos livros didáticos de PLE; mostrar que os conhecimentos da pragmática sociocultural, da cortesia e da atenuação pragmática podem revelar novos caminhos para o entendimento da língua no processo de ensino e, revelar novos, e necessários, processos de ensino-aprendizagem, uma vez que a atenuação pragmática pode ser mais um elemento para a compreensão do uso da língua estrangeira. Para embasar o estudo, apresentamos nosso posicionamento sobre a Pragmática e focamos o tema "atenuação" mostrando como esse assunto tem se desenvolvido nos estudos da linguagem; destacamos a diferenciação entre cortesia e atenuação e ressaltamos o seu caráter argumentativo, conforme estabelecem Briz (2005), Albelda (2017); detalhamos conceitos como "imagem" e "trabalho de imagem" a partir de Goffman (1967), Arundale (2013); reforçamos a importância de conscientizar sobre um ensino da competência pragmática, conforme postula o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECR) e, apresentamos o livro didático, como ferramenta pedagógica, que contribui para o ensino/aprendizagem da língua estrangeira. Também, concentramo-nos em evidenciar como as situações comunicativas são (re)produzidas, tomando como base o "Princípio da Cooperação" proposto por Grice. Para desenvolver a tese, adotamos o método analítico-descritivo, com pesquisa quantitativa e qualitativa para coletar, categorizar e analisar os dados, com base na descrição da "Ficha metodológica" elaborada pelo projeto Es.Por.Atenuação no qual detalhamos suas particularidades e esclarecemos as adaptações desse instrumento de análise para o uso no presente estudo. O *corpus* é constituído por livros didáticos de PLE - delimitados pelos critérios de mercado editorial e recorrência comum das temáticas -, definido em seis obras que possuem cinco eixos temáticos comuns ("Restaurante", "Saúde", "Ao telefone", "Moradia" e "Compras"), totalizando 26 situações comunicativas que foram submetidas à análise quantitativa e qualitativa. Com o levantamento dos dados sobre os procedimentos e as funções, determinamos os recursos mais utilizados que foram sistematizados nas respectivas categorias. De posse desses resultados, refletimos como a relação entre atenuação e imagem se configura nas obras didáticas e de que modo os manuais veiculam essa representação (re)produzida pelo uso (ou não) da atenuação pragmática. Dessa forma, após o desenvolvimento das análises e categorizações, nas "Considerações finais", chegamos à conclusão de que os LDs revelam um trabalho de imagem expresso pelos procedimentos linguísticos e que esses aspectos necessitam ser melhor detalhados para que os/as aprendentes possam ter consciência sobre esse fenômeno pragmático no uso da linguagem.

Palavras-chave: Imagem. Trabalho de imagem. Atenuação. Procedimentos. Função. Livro didático.

ABSTRACT

BLANCO, Yedda Alves de Oliveira Caggiano. **The relationship between image and pragmatic attenuation in the analysis of Portuguese textbooks for foreigners (PFL).** 2021. 305 f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

This research starts from the assumption that Portuguese as Foreign Language textbooks do not contemplate aspects of language use concerning the interactive relations between the interlocutors in the dialogues of the teaching units and that they also neglect issues related to face (GOFFMAN, 1970), sociocultural pragmatics (BRAVO, 2004), and pragmatic mitigation (BRIZ, 2005, 2014). Therefore this research focuses on mitigation from a Pragmatics perspective and aims to examine, in the light of studies of pragmatic mitigation, whether and how the particularities of language use are present in the textbooks; as well as to show that knowledge of socio-cultural pragmatics, politeness and pragmatic mitigation can reveal new ways to understand language in the teaching process and new and necessary teaching/learning processes, since pragmatic mitigation can be an additional element to understand the use of the foreign language. To support the study, we present our position on Pragmatics and focus on "mitigation" showing how this subject has developed in language studies; we highlight the difference between politeness and mitigation and we emphasize its argumentative feature, as established by Briz (2005) and Albelda (2017); we detail concepts such as "face" and "facework" from Goffman (1967) and Arundale (2013); we reinforce the importance of raising awareness about teaching pragmatic competence, as postulated by the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR); and we present the textbook as a pedagogical tool that contributes to the teaching/learning of the foreign language. We also focus on showing how communicative situations are (re)produced, based on the "Cooperation Principle" proposed by Grice. To develop the thesis, we adopted the analytical-descriptive method, with quantitative and qualitative investigations to collect, categorize and analyze the data, based on the description of the "Methodological data sheet" prepared by the Es.Por.Atenuação Project, detailing its particularities and clarifying the adaptations of this analytical instrument for use in the present study. The *corpus* consists of six Portuguese as Foreign Language textbooks – chosen based on market criteria and common recurrence of the themes – that have five common thematic areas ("Restaurant", "Health", "On the phone", "Housing" and "Shopping"), totaling 26 communicative situations that we resubmitted to quantitative and qualitative analysis. With the survey of data on procedures and functions, we determined the most used resources that have been systematized in the respective categories. With these results in hand, we reflect on how the relationship between mitigation and facework is configured in didactic books and how the manuals convey this representation (re) produced by the use (or lack) of pragmatic mitigation. Thus, after the development of the analyses and categorizations we came to the conclusion that Portuguese as Foreign Language textbooks course books reveal facework expressed by linguistic procedures and that these aspects should be better detailed so that learners can become aware of this pragmatic phenomenon in language use.

Keywords: Face. Facework. Mitigation. Procedures. Function. Textbook.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Contribuição dos estudos da linguagem	23
Figura 2: Tipos de atenuação e respectivos mecanismos linguístico-discursivos	56
Figura 3: Dialética individual e social	76
Figura 4: Representação do contínuo dos gêneros textuais na fala e na escrita	85
Figura 5: LDs e sumário	115
Figura 6: No restaurante	119
Figura 7: A hora do almoço	126
Figura 8: No restaurante do hotel	133
Figura 9: No restaurante	140
Figura 10: No restaurante	147
Figura 11: Alimentação	153
Figura 12: Rodrigo vai ao médico	157
Figura 13: A saúde	165
Figura 14: Você está doente?	169
Figura 15: No hospital	173
Figura 16: Estou com gripe	177
Figura 17: No médico	181
Figura 18: Alô	186
Figura 19: Ao telefone	190
Figura 20: Comunicação	193
Figura 21: Ao telefone	196
Figura 22: Alô? Quem fala?	200
Figura 23: Alugando um apartamento	207
Figura 24: Procurando um apartamento	212
Figura 25: Alugando um apartamento	215
Figura 26: Alugando uma casa	219
Figura 27: Lição A	227
Figura 28: Fazendo compras	232
Figura 29: Unidade II e VI	236
Figura 30: Fazendo compras	237
Figura 31: Fazendo compras	243
Figura 32: Vestuário masculino	247

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Procedimentos mais usados no eixo restaurante	156
Gráfico 2: Procedimentos mais usados no eixo saúde	184
Gráfico 3: Procedimentos mais usados no eixo telefone	206
Gráfico 4: Procedimentos mais usados no eixo moradia	231
Gráfico 5: Procedimentos mais usados no eixo compras	251
Gráfico 6: Procedimentos totais dos eixos	254
Gráfico 7: Função da atenuação nos eixos analisados	255

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Relações entre cortesia e atenuação	45
Quadro 2: Esquema - cortesia, descortesia e anticortesia	46
Quadro 3: Tipos de estratégias	53
Quadro 4: Posição discursiva	68
Quadro 5: Função geral do atenuador no discurso	94
Quadro 6: Procedimentos linguísticos	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Marcadores de cortesia	51
Tabela 2: Procedimentos linguísticos	61
Tabela 3: Exemplo de reconhecimento e procedimentos da atenuação	72
Tabela 4: Bloco de fatores e variáveis	92
Tabela 5: Procedimentos para o analista	97
Tabela 6: Ficha para análise do <i>corpus</i>	101
Tabela 7: Cronologia da produção de LDs em PLE	103
Tabela 8: Lista de LD - critério 1	108
Tabela 9: Eixos temáticos comuns – critério 2	109
Tabela 10: Fatores situacionais	120
Tabela 11: Procedimentos e função	121
Tabela 12: Fatores situacionais	127
Tabela 13: Procedimentos e função	127
Tabela 14: Fatores situacionais	134
Tabela 15: Procedimentos e função	134
Tabela 16: Procedimentos e função	135
Tabela 17: Procedimentos e função	136
Tabela 18: Fatores situacionais	141
Tabela 19: Procedimentos e função	142
Tabela 20: Fatores situacionais	148
Tabela 21: Procedimentos e função	149
Tabela 22: Procedimentos e função	150
Tabela 23: Fatores situacionais	153
Tabela 24: Procedimentos e função	154
Tabela 25: Fatores situacionais	159
Tabela 26: Procedimentos e função	159
Tabela 27: Fatores situacionais	166
Tabela 28: Procedimentos e função	167
Tabela 29: Fatores situacionais	170
Tabela 30: Procedimentos e função	171
Tabela 31: Fatores situacionais	174
Tabela 32: Procedimentos e função	175
Tabela 33: Fatores situacionais	178

Tabela 34: Procedimentos e função	178
Tabela 35: Fatores situacionais	182
Tabela 36: Procedimentos e função	182
Tabela 37: Fatores situacionais	187
Tabela 38: Procedimentos e função	188
Tabela 39: Fatores situacionais	191
Tabela 40: Procedimentos e função	191
Tabela 41: Fatores situacionais	193
Tabela 42: Procedimentos e função	194
Tabela 43: Fatores situacionais	197
Tabela 44: Procedimentos e função	198
Tabela 45: Fatores situacionais	201
Tabela 46: Procedimentos e função	202
Tabela 47: Fatores situacionais	208
Tabela 48: Procedimentos e função	209
Tabela 49: Fatores situacionais	213
Tabela 50: Procedimentos e função	213
Tabela 51: Fatores situacionais	216
Tabela 52: Procedimentos e função	217
Tabela 53: Fatores situacionais	220
Tabela 54: Procedimentos e função	220
Tabela 55: Fatores situacionais	228
Tabela 56: Procedimento e função	228
Tabela 57: Fatores situacionais	233
Tabela 58: Procedimentos e função	233
Tabela 59: Fatores Situacionais	238
Tabela 60: Procedimentos e função	238
Tabela 61: Fatores situacionais	244
Tabela 62: Procedimentos e função	244
Tabela 63: Procedimento e função	245
Tabela 64: Fatores situacionais	248
Tabela 65: Procedimento e função	248
Tabela 66: Retomada da situação nos LDs	252
Tabela 67: Contexto específico nos eixos analisados	253

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APB	Aprendendo Português do Brasil
BV	Bem-Vindo: a língua portuguesa no mundo da comunicação
EMBRATEL	Empresa Brasileira de Telecomunicações
FB	Fala Brasil - Português para estrangeiros
FLE	Falar... Ler...Escrever... Português - Um curso para estrangeiros
LD	Livro didático
LDs	Livros didáticos
LE	Língua estrangeira
L1	Língua materna
L2	Segunda língua
MP	Muito Prazer - Fale o português do Brasil
NURC	Norma Linguística Urbana Culta
PLE	Português língua estrangeira
PPE	Português para Estrangeiros

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	18
1 PRAGMÁTICA: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	28
1.1 SOBRE A PRAGMÁTICA	28
1.2 ATOS DE FALA E INTERAÇÃO	32
1.3 IMAGEM (<i>FACE</i>) E TRABALHO DE IMAGEM (<i>FACEWORK</i>)	36
1.4 CORTESIA E DESCORTESIA	43
1.5 ATENUAÇÃO	48
1.6 FATORES QUE INCIDEM SOBRE A ATENUAÇÃO	58
1.6.1 <i>Função da atenuação</i>	58
1.6.2 <i>Procedimentos linguísticos da atenuação:</i>	59
1.6.3 <i>Fatores estruturais</i>	67
1.6.4 <i>Fatores enunciativos</i>	69
1.6.5 <i>Fatores situacionais</i>	70
1.7 RELAÇÃO ENTRE IMAGEM SOCIAL E ATENUAÇÃO	72
2 PRAGMÁTICA E O ENSINO DE LE	79
2.1 COMPETÊNCIA COMUNICATIVA E PRAGMÁTICA NO ENSINO DE LE	79
2.2 O LIVRO COMO MATERIAL DIDÁTICO DE PLE	83
2.3 PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO RETRATADA NOS LIVROS DIDÁTICOS	86
3 METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO DO <i>CORPUS</i>	90
3.1 PROJETO ES.POR.ATENUAÇÃO E A FICHA DE ANÁLISE	90
3.2 DAS LIMITAÇÕES DO MÉTODO: COMO RECONHECER A ATENUAÇÃO	96
3.3 ADAPTAÇÕES DA FICHA PARA ANÁLISE DA PRESENTE PESQUISA	99
3.3 APRESENTAÇÃO DO <i>CORPUS</i>	102
3.4.1 <i>Descrição das obras escolhidas</i>	110
4 APRESENTAÇÃO, DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	118
4.1 EIXO TEMÁTICO: RESTAURANTE	118
4.1.1 <i>Síntese dos recursos usados</i>	154
4.2 EIXO TEMÁTICO: SAÚDE	156
4.2.1 <i>Síntese dos recursos usados</i>	183

4.3 EIXO TEMÁTICO: AO TELEFONE	184
4.3.1 <i>Síntese dos recursos usados</i>	205
4.4 EIXO TEMÁTICO: MORADIA	206
4.4.1 <i>Síntese dos recursos usados</i>	230
4.5 EIXO TEMÁTICO: COMPRAS	231
4.5.1 <i>Síntese dos recursos usados</i>	250
4.6 SÍNTESE DOS DADOS DOS EIXOS TEMÁTICOS	251
5 SOBRE AS CATEGORIAS, AS FUNÇÕES E AS RELAÇÕES	255
5.1 DAS CATEGORIAS	256
5.2 DO USO DAS FUNÇÕES DA ATENUAÇÃO	275
5.3 RELAÇÃO ENTRE IMAGEM E ATENUAÇÃO PRAGMÁTICA	277
CONSIDERAÇÕES FINAIS	282
REFERÊNCIAS	288
ANEXOS	298
ANEXO A: ESTRATÉGIAS (Blum-Kulka; Olshtain)	298
ANEXO B: LEXICAL HEADING CLASSIFICATION	299
ANEXO C: ESTRATÉGIAS DE CORTESIA	300
ANEXO D: LISTA DE LEVANTAMENTO DOS EIXOS TEMÁTICOS	301
ANEXO E: PROCEDIMENTOS USADOS NOS EIXOS TEMÁTICOS	303

INTRODUÇÃO

O ponto inicial desta pesquisa parte da própria experiência da autora como docente de português língua estrangeira (PLE) por um período de quase vinte anos em institutos, associações e/ou aulas particulares. Desse convívio com o ensino específico da língua portuguesa para estrangeiros, foi possível averiguar diversas dificuldades do processo de aquisição/aprendizagem por parte dos/as aprendentes. Dificuldades que percorriam tanto aspectos sociais de integração e aceitação cultural e das questões da linguagem em si, bem como das particularidades de cada aprendente. É fato que aprender um novo idioma é um imenso desafio, pois se apresenta ao/a estudante da LE um universo distinto de valores, normas, crenças e atitudes que, muitas vezes, pode causar certo choque cultural.

No arcabouço dessa relação de ensino e aprendizagem entram diversos recursos pedagógicos que serão usados para tornar o processo mais eficaz. Dentre esses recursos, destacam-se os livros didáticos, instrumento pedagógico que "possibilita o processo de intelectualização e contribui para o processo social e político do indivíduo" (SOARES, 2000). Na maioria das vezes, os LDs tornam-se uma das pontes de contato entre o/a aprendente e a língua-alvo e, por meio deles, conhecem, adquirem o conhecimento necessário para a comunicação diária e/ou específica.

Assim, a partir dessa vivência do ensino de português como LE e da experiência de uso de diversos materiais e recursos pedagógicos, desenhou-se a presente pesquisa na busca da compreensão de como as questões voltadas ao uso da língua são apresentadas nos livros didáticos de PLE. Dentre os vários vieses que compõem esses tipos de manuais, neste estudo temos o interesse de observar como temas que poderiam ser tratados para desenvolver a competência pragmática e ser usados para uma compreensão mais eficaz no uso da língua portuguesa (PLE) são abordados ou elucidados.

Fraser (2010, p. 15), ao enfatizar que a competência pragmática "é a capacidade de comunicar a mensagem pretendida com todas as suas nuances em qualquer contexto sociocultural e de interpretar a mensagem do seu interlocutor tal como se destina"¹, reforça a ideia da necessidade que se deve dar a este tipo de estudo e,

---

¹As traduções neste trabalho, exceto onde indicado, são de minha autoria. No original: "is the ability to communicate your intended message with all its nuances in any socio-cultural context and to interpret the message of your interlocutor as it was intended".

consequentemente, aos materiais. Ainda, Fraser destaca as falhas que o/a aprendente pode produzir no seu discurso por falta deste conhecimento:

Tão necessária é essa habilidade para o sucesso da comunicação, que muitas vezes não é dada a ênfase que merece no ensino de uma segunda língua, tendo como resultado falantes de segunda língua que não possuem competência pragmática, embora possam produzir uma fala gramaticalmente impecável, sem no entanto, atingir seus objetivos comunicativos².

Portanto, vemos a importância de que adquirir uma competência pragmática pode ser mais um elemento cuja relevância nos obriga a explicitá-la no desenvolvimento do ensino; principalmente, à medida que o aprendente vai consolidando e aprimorando sua competência gramatical e busca maior aproximação com questões de uso da LE.

Caso os livros didáticos apresentassem mais esclarecimentos sobre as questões de uso, o/a aprendente poderia entender melhor certos tipos de interações verbais nas quais a imagem de quem fala ou ouve pode estar em foco e, provavelmente, esse entendimento faria com que os aspectos culturais não fossem considerados como "choque". Dessa forma, tendo em mente essas colocações, o presente estudo, inserido no campo da Pragmática, atém-se à temática da atenuação pragmática nas situações comunicativas dos LDs.

Segundo Briz (2006), a atenuação é uma manifestação linguística semântico-pragmática da cortesia que deve ser entendida como um mecanismo complexo, e até contraditório, pois há atividades estratégicas de distanciamento linguístico e aproximação social, como vamos pontuar no capítulo sobre esse tema. Assim, se o/a aprendente for capaz de entender essa estratégia do/a falante que se distancia da mensagem e ao mesmo tempo a suaviza com a finalidade de se aproximar - ou não se distanciar em demasia do outro -, ele/a pode ser capaz de compreender particularidades do uso da língua que evitam possíveis tensões, mal-entendidos, ameaças a própria imagem e, sobretudo, a imagem alheia.

Em decorrência do problema apresentado, enfatizamos a importância de atender os aspectos dos estudos da cortesia verbal, em especial a atenuação pragmática, uma vez que o seu conhecimento nos auxilia, a nós, docentes de português LE, em saber como a

---

²No original: "as critical as this ability is for communication success, it is often not given the emphasis it deserves in the teaching of a second language, with the result that second-language speakers, who lack pragmatic competence, may produce grammatically flawless speech that none the less fails to achieve its communicative aims.

atenuação na produção do discurso pode, por exemplo, influenciar na compreensão do mesmo. Tal entendimento, nos proporciona as ferramentas, ou a possibilidade de criá-las, necessárias para conseguir que o/a aprendente da língua seja capaz de perceber e reproduzir essas construções. Por outro lado, o estudo ou a apresentação da atenuação pragmática nos materiais se faz necessário na elucidação de aspectos sociocognitivos, evitando deste modo possíveis problemas de compreensão pela simples aplicação automática das características pragmáticas da língua-mãe (L1) na LE, pois muitas vezes, o/a aprendente imagina que as normas pragmáticas são iguais a todos/as.

A partir dessas colocações, surgiram os seguintes questionamentos que abarcam o uso da língua, do fator social e do livro didático:

- Quais são as marcas de cortesia, em especial as de atenuação, tratadas nos livros didáticos de PLE?
- De que forma os recursos da atenuação são apresentados ou não visando o ato comunicativo?
- Que aspectos são negados/negligenciados nos manuais que se dizem comunicativos?
- Caso haja as marcas de atenuação, que imagem social é construída pelos enunciadores das situações presentes nos manuais de PLE?
- De que modo a análise dos diálogos pode ajudar na compreensão dos aspectos culturais e sociolinguísticos?

A partir dessas perguntas, projetamos a hipótese de que os materiais didáticos de PLE, em específico os livros, não contemplam os elementos pragmáticos, que excedem em muito a dimensão semântica, sintática e morfológica, nas relações de interação entre os interlocutores apresentados nos diálogos das unidades de ensino desses manuais. Ou seja, acreditamos que os/as autores/as negligenciam aspectos próprios de uso da língua como as questões de imagem (GOFFMAN, 1970); da pragmática sociocultural (BRAVO, 2004), e da atenuação pragmática (BRIZ, 2005, 2014). E que, ao mesmo tempo, os livros ao negar tais fenômenos, além de não darem conta de significados próprios do uso que os usuários fazem, tampouco trariam uma construção de atividade de imagem social com o qual se perde um grande aspecto da

dimensão social da língua, realizado, precisamente, pelos jogos de linguagem mediante estratégias de atenuação e intensificação pragmáticas.

Assim, para observar como o fato ocorre, delineamos o objetivo geral com o foco de examinar como as particularidades do uso da língua, em específico da atenuação pragmática e da sua relação com a atividade de imagem, estão presentes ou não nos discursos dos livros didáticos de PLE. A partir desse objetivo, vislumbramos que os conhecimentos da pragmática sociocultural, da cortesia e da atenuação pragmática podem revelar novos caminhos para o entendimento da própria língua, tanto no seu aspecto formal quanto social, para a elaboração do livro didático; e, ao mesmo tempo, salientamos a importância desse tema nos processos de ensino-aprendizagem, uma vez que a atenuação pragmática é mais um elemento que auxilia na compreensão do uso da língua.

Colaboram para comprovar o presente estudo os seguintes passos delineados nos objetivos específicos:

- apresentação dos aspectos teóricos sobre a Pragmática e a atenuação pragmática;
- explicitação da necessidade de que os recursos da atenuação precisam ser detalhados e trabalhados nas unidades de ensino dos livros de PLE;
- seleção dos livros didáticos de PLE presentes no mercado editorial brasileiro;
- elaboração de critérios relevantes e uniformes para selecionar as situações nas unidades dos livros;
- apresentação do método de análise a partir da "Ficha metodológica" elaborada pelo projeto ES.POR.ATENUAÇÃO;
- descrição dos dados de forma quantitativa e qualitativa;
- elucidação de que os conhecimentos do uso estratégico da atenuação pragmática podem revelar aspectos socioculturais da língua estudada.

Acreditamos que com esses objetivos, podemos observar o fenômeno da relação da atenuação pragmática nos manuais tanto de forma quantitativa como qualitativa. E, com os possíveis resultados, descrever aspectos culturais e de uso da língua que deveriam ser contemplados nesse tipo de material.

Quanto à relevância do presente estudo, Mendes e Silva (2017) fizeram um levantamento de pesquisas realizadas sobre o material didático de PLE e apresentaram, em artigo denominado "Materiais didáticos de português para estrangeiros como objetos de pesquisa", uma análise comparativa dos trabalhos acadêmicos realizados.

Resumidamente, os autores analisaram oito dissertações de mestrado acadêmico e uma tese de doutorado, nas quais os livros didáticos (LDs), segundo eles, "foram construídos como objeto de pesquisa por diferentes perspectivas teórico-metodológicas" e que tais estudos foram agrupados em três categorias analíticas: "(1) Escolha e elaboração de materiais didáticos; (2) Abordagem de ensino assumida no livro didático; (3) Contribuição dos estudos da linguagem." (MENDES & SILVA, 2017, p. 4).

Para o nosso caso, vale destacar o tópico "(3) Contribuição dos estudos da linguagem", na qual se elencam três dissertações, conforme mostra a Figura 1.

Figura 1: Contribuição dos estudos da linguagem

OBJETIVO	METODOLOGIA	RESULTADO
Dissertação 07: “O sentido construído pelo discurso no ensino de língua portuguesa como língua estrangeira” (ROSA, 2015).		
"Verificar se os LD preveem, em seus textos e atividades, o envolvimento da semântica dos enunciados no processo de ensino-aprendizagem do estudante" (p. 12).	Análise de dois discursos de livros didáticos de PLE: “O trabalho da mulher” em <i>Avenida Brasil: curso básico de português para estrangeiros</i> (p. 83); “Usos e costumes – Bahia, Ceará, Rio Grande do Sul” em <i>Falar... ler... escrever... Português: um curso para estrangeiros</i> (p. 95-06).	“O trabalho da mulher” contém, predominantemente, questões concentradas no conteúdo, que não possibilitam ao estudante a compreensão semântica do discurso. “Usos e costumes – Bahia, Ceará, Rio Grande do Sul” inclui questões que não acrescentam à interpretação do texto e questões que não exigem a compreensão do texto como um todo.
Dissertação 08: “A diversidade linguística brasileira no material didático para o ensino de português para estrangeiros” (RICARDI, 2005).		
"Os autores dos LD analisados apresentam claramente qual a concepção de linguagem/língua e de gramática que está subjacente ao MD? Há uma preocupação, explícita ou implícita, com a competência	Cinco manuais didáticos (exemplar do aluno e o do professor) para o ensino de PLA publicados no Brasil: <i>Aprendendo português do Brasil: um curso para estrangeiros</i> ; <i>Sempre amigos: Fala Brasil para jovens</i> ; <i>Bem-vindo! A língua portuguesa no</i>	Com exceção de <i>Sempre amigos: fala Brasil para jovens</i> , os materiais baseiam-se nas prescrições de gramáticas normativas. A competência sociolinguística dos falantes não é contemplada nos materiais, sendo abordada apenas a competência

sociolinguística dos alunos? Como se apresenta o quadro pronominal nos manuais didáticos de PLE? A variação linguística no uso pronominal está contemplada nos livros didáticos?" (p.60).	<i>mundo da comunicação; Tudo bem? português para a nova geração</i> (volume 1 e 2).	comunicativa. Em geral, os materiais apresentam as inovações do paradigma pronominal do português brasileiro, porém com exercícios artificiais e sem relevância. Nos LD, a variação no uso pronominal não está contemplada.
Tese 09: "Português para estrangeiros e os materiais didáticos um olhar discursivo" (PACHECO, 2006).		
"Identificar e discutir os contratos de comunicação (CC) em LD de PLA dirigidos a adolescentes e os efeitos da implementação da abordagem comunicativa de ensino" (p. 5).	Dois LD de PLA dirigidos especialmente a adolescentes e publicados no Brasil: <i>Sempre Amigos: Português para estrangeiros; Tudo bem? Português para uma nova geração.</i>	Foi detectado um processo de ruptura do CC nos LD. Os livros apresentaram uma forte tendência metalinguística e desenvolvem uma concepção de ensino de consistente base estruturalista e behaviorista, sendo assim, uma proposta distante da comunicativa.

Fonte: Mendes & Silva, 2017, p. 15-16

Observando o levantamento realizado, averiguamos que pouco se tem pesquisado sobre a abordagem da Pragmática no ensino da LE no Brasil nos livros didáticos e, dessa forma, podemos dizer que seu estudo se faz necessário para um possível aprimoramento dos manuais presentes no mercado brasileiro.

Uma análise preliminar dos manuais didáticos de PLE mostra que eles buscam manter, frente às mudanças naturais que se operam no uso da língua, uma estabilidade do discurso, a fim de apresentarem o uso de uma norma mais culta e representativa nos tópicos desenvolvidos, como veremos no decorrer do estudo. Nesse aspecto são negligenciadas as variantes linguísticas regionais, as marcas de informalidade e, mesmo que estes livros possam fazer referências a elas, percebe-se que aparecem descontextualizadas em notas de rodapé ou em anotações marginais em contraste com o *corpus* principal de cada unidade do livro, compondo marcas folclóricas e não elementos constitutivos da língua. Nota-se, assim, o privilégio de um padrão que não

corresponde à nossa prática de uso linguístico, na maioria das vezes e, quando aparecem nos diálogos mais autênticos não há explicações para este tipo de ocorrência.

Assim, feitas as considerações acima, acreditamos que a presente pesquisa com o foco em descrever e esclarecer de que forma os fenômenos pragmáticos, em especial os de atenuação, são (ou não) tratados nos livros didáticos, revelou a necessidade de (re)pensar esse tipo de veículo de conhecimento de modo que eles consigam se desvincular do caráter estritamente escrito e normativo, dado a sua elaboração.

Outro aspecto observado no estudo, foi a relevância que devemos dar aos detalhes contextuais que introduzem ou elucidam as situações desses manuais. Para esse entendimento, recorreremos à obra de Van Dijk, *Discurso e Contexto* (2010), na qual elucida o contexto como uma construção feita pelos participantes regidos por uma subjetividade que mostra certas atitudes, valores contidos neles durante a interação. Sob essa perspectiva, percebe-se que a interação e compreensão do contexto pelos participantes é um fator essencial, isto é, o contexto é um conhecimento ou um saber que se compartilha e, nesse sentido, o autor reforça a importância do estudo da língua por ciências como a Etnografia, a Sociolinguística, a Pragmática.

Em consequência, ao pensar o contexto de forma sociolinguística e sociocognitiva, ressaltamos que ele constitui uma significativa colaboração para a explicação dos fenômenos pragmáticos nos quais os materiais produzidos deveriam ressaltar e esclarecer. Junto à falta de entendimento não só dos usos dos procedimentos linguísticos da atenuação como também dos aspectos contextuais, a presente pesquisa também salientou, por meio das análises, de que forma o trabalho de imagem (*facework*) é construído nos manuais. Portanto, ao ressaltar esses aspectos tivemos a intenção de mostrar que tipo de imagem é pautado nas situações e de que maneira essa construção indica traços da nossa sociedade.

Dessa forma, voltamos a enfatizar que a aprendizagem integral de um segundo idioma é uma tarefa árdua, no sentido que o/a aprendiz tem que compreender não somente a relação estrutural da língua, mas também as nuances socioculturais que permeiam o significado do seu uso como um todo, pois, conforme afirma Bravo (2004), são estes tipos de considerações as que permitirão ao/a aprendiz perceber e interpretar os determinados comportamentos em cada situação comunicativa específica.

Retomando a hipótese já expressa de que o livro didático de PLE não contempla as relações de interação entre os/as interlocutores/as apresentadas em seus diálogos, temos a tarefa de mostrar como os estudos da cortesia verbal, salientando os elementos

de atenuação pragmática se apresentam ou não nos manuais e, de que forma devem ser mais detalhados ou explicitados. Assim, para a comprovação da tese, dividimos a pesquisa nos seguintes capítulos:

Os capítulos 1 e 2 são teóricos. No capítulo 1, “PRAGMÁTICA: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA”, buscou-se apresentar nosso posicionamento sobre a Pragmática e seu objeto de estudo. Desse modo, delineadas sua especificidade, subdividimos o capítulo para apresentar como o tema da "atenuação" tem se desenvolvido nos estudos da linguagem e mostrar a relevância que se tem dado ao assunto. Destacamos a diferenciação entre cortesia e atenuação - entendida essa última como uma atividade argumentativa e retórica -, ressaltamos o seu caráter argumentativo, conforme estabelece Briz (2005); e, também, detalhamos conceitos que foram essenciais à nossa pesquisa, como "imagem" e "trabalho de imagem" para que as questões da função da atenuação e do uso dos procedimentos linguísticos pudessem ser esclarecidas. Por fim, no último subtópico, “Relação entre imagem social e atenuação”, traçamos os parâmetros que nos auxiliaram para a compreensão das questões de uso tanto dos procedimentos quanto das escolhas das funções da atenuação.

No capítulo 2, “PRAGMÁTICA E O ENSINO DE LE”, detivemo-nos na necessidade de conscientizar sobre um ensino da competência pragmática, conforme postula o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECR, 2001). Assim, apresentamos o livro didático, que como ferramenta pedagógica, veicula certo tipo de linguagem e imagem que contribui para o ensino/aprendizagem da língua estrangeira. Também, concentramo-nos em evidenciar como as situações comunicativas são (re)produzidas, tomando como base o "Princípio da Cooperação" proposto por Grice.

“Metodologia” e “Apresentação do *corpus*” fazem parte dos capítulos 3, no qual esclarecemos o tipo de método usado, no caso, o método analítico-descritivo, com pesquisa quantitativa e qualitativa para coletar, categorizar e analisar os dados. No subcapítulo: "3.1 PROJETO ES.POR.ATENUAÇÃO E A FICHA DE ANÁLISE", apresentamos a descrição da metodologia elaborada pelo projeto Es.Por.Atenuação para a análise das estratégias de mitigação. Desse modo, detalhamos as particularidades da Ficha organizada pelo projeto e explicamos que, embora utilizamos o método proposto pela Ficha, fizemos adaptações, conforme às necessidades apresentadas pela pesquisa. Ainda, na subdivisão do capítulo: "3.2 DAS LIMITAÇÕES DO MÉTODO", discutimos

as limitações do método face às dificuldades do reconhecimento por parte do analista dos procedimentos de atenuação.

Em: "3.4 APRESENTAÇÃO DO *CORPUS*", descrevemos os livros didáticos que fazem parte da análise e detalhamos os critérios da escolha dos manuais. Os critérios ajudaram a delimitar a quantidade de livros de PLE presentes no mercado editorial e também contribuíram para a escolha dos temas recorrentes nas obras, que chamamos de "eixos temáticos". Desse modo, descrevemos como chegamos ao *corpus* formado por 6 LDs, nos 5 eixos temáticos comuns e nas 26 situações comunicativas para a análise.

No capítulo 4, "ANÁLISE DOS EIXOS TEMÁTICOS", apresentamos a análise descritiva dos 5 eixos temáticos comuns nos LDs: "Restaurante", "Saúde", "Ao Telefone", "Moradia" e "Compras", a partir dos critérios apontados na metodologia. Após a análise de cada tópico temático, há uma subdivisão denominada: "Síntese dos recursos usados", na qual detalhamos os procedimentos linguísticos e a função atenuadora mais utilizados em cada um dos temas averiguados. Na seção 4.6: "SÍNTESE DOS DADOS DOS EIXOS TEMÁTICOS", apresentamos os dados totais (procedimentos e função da atenuação) das cinco partes temáticas averiguadas.

No capítulo 5, "SOBRE AS CATEGORIAS, AS FUNÇÕES E AS RELAÇÕES", a partir dos dados do capítulo anterior, foi possível estabelecer os procedimentos e funções mais recorrentes e, assim, poder categorizá-los. De posse desses resultados, no subcapítulo: "5.1 DAS CATEGORIAS", apresentamos as categorias mais regulares nos procedimentos dos LDs; em: "5.2 DO USO DAS FUNÇÕES DA ATENUAÇÃO", buscamos detalhar as razões da recorrência do uso da função da atenuação "prevenir"; em: "5.3 RELAÇÃO ENTRE IMAGEM E ATENUAÇÃO PRAGMÁTICA", apontamos as relações entre os dois elementos com a finalidade de mostrar como os manuais veiculam essa representação (re)produzida nos diálogos analisados.

Após o desenvolvimento de todas essas etapas, nas CONSIDERAÇÕES FINAIS, chegamos à conclusão de que os LDs revelam um trabalho de imagem expresso tanto pelos procedimentos linguísticos como pela função atenuadora, mas que necessitam ser detalhados aos/às aprendentes para que haja, ao menos, maior consciência do fenômeno pragmático que se apresenta nos manuais.

1 PRAGMÁTICA: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, vamos apresentar os fundamentos teóricos que norteiam a tese, em especial, da perspectiva adotada sobre a abordagem da Pragmática, dos estudos da cortesia, e da atenuação pragmática - cerne do nosso trabalho. Explicitar os conceitos de imagem (*face*) e trabalho de imagem (*facework*), bem como um breve histórico dos estudos sobre a atenuação pragmática. A partir desses tópicos, vamos descrever como as funções e os procedimentos linguísticos atuam nas situações comunicativas, ressaltando as relações entre o uso das estratégias com as atividades de imagem dos interactantes.

1.1 SOBRE A PRAGMÁTICA

“A pragmática? Uma disciplina jovem, farta de fronteiras fluidas...” (ARMENGAUD, 2008, p. 09).

Com essa citação, abrimos o capítulo para enfatizar que entender a Pragmática nas suas particularidades tem sido nos últimos tempos uma tarefa de construção. Construção de novos diálogos e métodos que a faz, a cada trabalho desenvolvido na área, ser distinta e independente das outras disciplinas linguísticas e, ao mesmo tempo, definir seus contornos e alargar os seus horizontes para novos ou mais aprofundados temas de estudo.

A visão clássica sobre o fenômeno da Pragmática foi apresentada, principalmente, por Morris (1938) que a considerou como parte da tríade semiótica (Sintaxe, Semântica, Pragmática) da “Teoria dos signos” de Peirce, evidenciando, assim, o seu caráter empírico e de difícil delimitação. Dessa forma, por muito tempo, a relação da Pragmática com a Semântica ficou estigmatizada como se ela só pudesse existir na forma de uma extensão da semântica³.

Essa definição, de acordo com Armengaud (2008, p. 11), “é uma definição vastíssima, que extrapola o campo linguístico (rumo à Semiótica) e o campo humano (rumo ao animal e à máquina)”. Portanto, conforme Armengaud (2008, p. 12), “a autonomia da abordagem pragmática em relação à abordagem semântica e sintática, deu-se quando essas duas abordagens [...] não esgotam nem o problema do sentido, nem

---

³Não entraremos nestes aspectos, mas destacamos os trabalhos relevantes de GIVÓN, T. *Syntax and Semantics: Discourse and Syntax*. New York: Academic Press, 1979. E, também, de GAZDAR, G. *Pragmatics: Implicature, Presupposition and Logical Form*. New York: Academic Press, 1979.

o problema da verdade”. Consequentemente, ao se desassociar da Semântica, segundo a autora (2008, p. 12-13), a Pragmática deve contemplar os seguintes conceitos:

- 1) o conceito de **ato**: [...] a linguagem [...] serve para realizar ações. Falar é agir. [...] agir sobre outrem.
- 2) o conceito de **contexto**: [...] a situação concreta em que os atos de fala são emitidos, ou proferidos, o lugar, o tempo, a identidade dos falantes etc...
- 3) o conceito de **desempenho**: [...] a realização do ato em contexto.

Notamos que esses elementos não estão dentro do sistema sógnico e, sim, no mundo exterior, no campo da *parole*, segundo o linguista Ferdinand de Saussure. Ficam, assim, evidentes as limitações dadas à linguística até aquele momento e a necessidade de uma nova abordagem relacionada ao uso, à prática - o termo “pragmática” que remete à *práxis*, uso, linguagem em uso, vem originalmente da palavra grega “*pragmatikos*”⁴ e da latina “*pragmaticu*”.

Sobre o novo modelo que se apresenta sobre a abordagem das questões da linguagem, Fonseca (1994) afirma que a Linguística contemporânea se depara em dois paradigmas dominantes que são, por ele denominados, de “Linguística do Sistema” e “Linguística do Uso/Funcionamento do Sistema”. Segundo o autor, a “Linguística do Sistema”:

- (i) - tem como referência central, no recorte do seu objeto formal, a noção de *langue* (F. de Saussure) ou a de competência linguística (N. Chomsky), entendidas como acervo idiomático tomado como complexo sistemático de signos e de princípios que regem a sua estruturação e a sua combinatória;
- (ii) - considera estes signos como tipos, a que chega através de uma forte idealização/modelização dos dados linguísticos concretos, e caracteriza-os com base nas suas relações paradigmáticas e nas suas virtualidades sintagmáticas [...];
- (iii) - é dominada, do ponto de vista metodológico, pelo princípio da imanência, na base do qual abandona os contextos/a enunciação para se aplicar ao estudo das regularidades internas ao sistema;
- (iv) - elege, no domínio do plano significativo das línguas, o estudo do significado como configuração estável de índole marcadamente informativa-representativa-descritiva;
- (v) - preocupa-se com a clara definição de um campo autônomo para a reflexão sobre a linguagem e as línguas naturais, fechando-se à consideração de articulações, que não ignora, entre elas e áreas conexas relevantes.

---

⁴Verbete “pragmática”: (latim *pragmatica* [sanctio], sanção pragmática [constituição que acompanhava o Codex Theodosianus], do grego *pragmatikós*, -ês, -ón, ativo, hábil em negócios ou política). In: Dicionário *online* de Português. Disponível em: < <https://www.dicio.com.br/pragmatica/>>.

Pode-se observar, pelas características apontadas, que a "Linguística do Sistema", versa sobre aspectos estruturais da língua e que, segundo Fonseca (1994, p. 36), "estes traços [...] radicam todos na opção que esta Linguística faz pelo estudo da *langue/competência linguística* com a secundarização ou abandono da realização discursiva efetiva, onde intervêm fatores de extrema heterogeneidade". Desse modo, a "Linguística do Sistema" é pautada por marcas de homogeneidade, regularidade e unidade quanto ao seu objeto de estudo.

Em relação ao outro paradigma, denominado de "Linguística do Uso/Funcionamento do Sistema", aponta as seguintes características:

- (i) - tem como referência central a noção de competência de comunicação tomada como um complexo heterogêneo de recursos dominados pelos falantes para a produção e a recepção-interpretação de discursos [...];
- (ii) - ocupa-se dos signos e suas combinatórias, considerando-os na sua boa formação - do sintagma ao texto (e já não estritamente até à frase) -, mas também, e sobretudo, na sua adequação aos contextos em que são atualizados; toma, então, as unidades linguísticas como ocorrências;
- (iii) - recusa o princípio da imanência, abrindo-se à consideração [...] dos contextos e da própria enunciação - e abrindo-se, dessa forma, também à consideração do influxo dos contextos/ enunciação na produção verbal efetiva [...];
- (iv) - [...] ocupa-se [...] sobretudo, do sentido projetado em discurso, procurando levantar princípios e mecanismos que operam na configuração do comunicado, a tomar como complexo heterogêneo de dimensões significativas obtidas também, de modo regular e alargado, por ampliação e mesmo transformação do dito;
- (v) - esta sua condição de abertura aos contextos/à enunciação leva a minimizar problemas de autonomia da reflexão linguística, privilegiando antes conexões relevantes com realidades sem dúvida exteriores às línguas, mas inequivocamente não alheias à sua estrutura e ao seu funcionamento efetivo; abre-se, assim, decididamente ao discurso e, então, à interdisciplinaridade ou mesmo transdisciplinaridade.

A "Linguística de Uso" busca "uma efetiva aproximação aos fenômenos comunicativos - procurando, então, levantar, no aparente caos ou na variedade aparentemente inesgotável do exercício discursivo, princípios integradores e regularidades sistematizáveis" (FONSECA, 1994, p. 37). De tal definição, podemos deduzir que ao tratar do fenômeno comunicativo, estamos falando de uma interação real por usuários concretos, num contexto dado, único e irrepetível, porém, sistematizável

através de princípios reguladores, procedimentos linguísticos, e outros elementos gerais mais ou menos constantes.

Ainda, segundo Kock (2012, p. 9),

tanto a linguística estrutural quanto a gerativa [...] procuravam descrever a língua em abstrato, fora de qualquer contexto de uso. Muitos linguistas, contudo, [...] passaram a voltar sua atenção para a *linguagem enquanto atividade*, para as relações entre a língua e seus usuários e, portanto, para a ação que se realiza *na e pela* linguagem.

Sob o ponto de vista das relações entre língua e seus usuários, é inegável o papel da enunciação nos estudos dessa nova ciência. Fonseca (1994, p. 39) assegura que a

enunciação constitui força organizadora particularmente determinante da própria estrutura da língua [...] promove à existência efetiva signos (os dêiticos e os sui-referenciais em geral) e mecanismos específicos da construção do discurso e do sentido do discurso (basicamente, os mecanismos da implicação pragmática), desenhando ao mesmo tempo o modo particular de significar desses signos e desses mecanismos - o significar por indicação/mostração (dizer).

Como vemos, o objeto de estudo da Pragmática, a linguagem em determinado contexto de enunciação, marca a sua autonomia junto às questões do entendimento da língua e dos sujeitos falantes. Precisamente, Levinson (2007) descreve:

Partindo de sequências de enunciações, consideradas em conjunto com algumas suposições de fundo a respeito do uso linguístico, podem comportar inferências altamente detalhadas a respeito da natureza das suposições que os participantes estão fazendo e dos fins para os quais as enunciações estão sendo usadas. Para participar do uso linguístico comum, devemos ser capazes de fazer esse tipo de cálculo, na produção e na interpretação. Essa capacidade [...] baseia-se, na maior parte, em princípios bastante regulares e relativamente abstratos. A pragmática pode ser considerada a descrição desta capacidade, já que opera para línguas específicas e para a língua em geral. (LEVINSON, 2007, p. 64).

Além disso, é importante destacar que a Pragmática apresenta diferentes vertentes como a indicial, a conversacional, a ilocucional⁵. Outra subdivisão importante é a dada por Leech (1997): a pragmalinguística e a sociopragmática. A primeira prioriza os efeitos pragmáticos do emprego do próprio signo linguístico e a segunda,

---

⁵A indicial, refere-se ao signo indicial de Pierce, ocupando-se da referência das proposições. Tem como seguidores Bar-Hillel, Stalnaker; Morris (1976) representa a vertente que centra-se no usuário do signo; a Pragmática conversacional, baseia-se no "Princípio da Cooperação" (Grice); e a ilocucional (Austin e Searle), centra-se na relação entre os interlocutores (falante e ouvinte) e na linguagem como forma de ação, (GUIMARÃES, 1983).

sociopragmática, focaliza os fatores sociais. Embora seja uma classificação questionada ou limitada, será de utilidade na nossa pesquisa.

Com todas essas distinções, verifica-se que a Pragmática vem consolidando-se enquanto campo científico de estudo e a figura do pragmaticista tem-se feito presente nas análises que seguem essa linha de compreensão dos fenômenos da linguagem.

Dessa forma, cabe aos pragmaticistas ater-se a fatores apontados como objeto da pragmática que "abrange tanto aspectos da estrutura linguística dependentes do contexto como princípios do uso e da compreensão linguística que não têm nenhuma ou têm pouca relação com a estrutura linguística" (LEVINSON, 2007, p. 10), e, como veremos, de aspectos socioculturais que influenciam na comunicação.

Para nossa tese, também vamos estar em consonância com Escandell (2006, p. 234), que afirma estar a Pragmática relacionada também aos fatores extralinguísticos e cognitivos – fatores esses que podem causar diferentes usos e interpretações das sequências gramaticais. Assim, enfatizamos que, na análise do *corpus* do presente estudo, a compreensão dessa relação estrutura/contexto/uso será basilar para determinar como o emprego dos procedimentos da atenuação se manifesta nos livros didáticos de PLE.

1.2 ATOS DE FALA E INTERAÇÃO

Com a atenção voltada para o entendimento da Pragmática, observa-se que a "Teoria dos atos de fala", proposta por Austin (1962) - a qual descreveremos adiante -, pode ser considerada um divisor que marca a autonomia da nova disciplina, pois, segundo Costa (2008, p. 22), a obra de Austin, *How To Do Things With Words* (1962), é um "trabalho que, pela primeira vez, tenta sistematizar os fenômenos pragmáticos e vai além das puras sugestões, propondo um modelo de abordagem, hoje conhecido como 'Atos de Fala'."

A partir de Austin (1990 [1962]), entendemos que o fato de pronunciar palavras significa realizar atos com elas, muitas vezes transformadores da realidade dos falantes. Ao falarmos, realizamos simultaneamente três atos que, segundo Austin, classificam-se em:

- Atos locucionários que correspondem ao ato de pronunciar palavras ou emitir sons, isto é, ao fato fônico;

- Atos ilocucionários que dizem respeito aos atos que os locutores realizam quando proferem um enunciado em certas condições comunicativas e com certas intenções; isto é, são atos volitivos, contextuais que expressam o sentido procurado pelo falante;
- Atos perlocucionários que correspondem aos efeitos que um dado ato ilocucionário produz no ouvinte.

Koch (2012, p. 19) ressalta que, em todo ato de fala, os três tipos ocorrem ao mesmo tempo, uma vez que

quando se interage através da língua, profere-se um enunciado linguístico dotado de certa força que irá produzir no interlocutor determinado(s) efeito(s), ainda que não aquele(s) que o locutor tinha em mira”. Todavia, [...] a força ilocucionária nem sempre pode ser determinada pelo recurso a um performativo.⁶

Assim, com relação à última afirmação, a autora explica que a força ilocucionária pode ser ambígua tanto por motivos contextuais – por exemplo, quando alguém diz “saia”, que dependendo do contexto “pode ser entendido como uma ordem, um pedido, um conselho”, (KOCH, 2012, p. 19) –, quanto pela mera inexistência na língua de um performativo adequado à explicitação da força ilocucionária específica.

Da definição apontada, quando a autora diz "ainda que não aquele(s) que o locutor tinha em mira" está se referindo explicitamente ao fato de que o sucesso de um ato de fala está na capacidade não só da emissão do enunciado, mas também da sua interpretação, entendendo a comunicação como um fenômeno diádico que entrelaça, necessariamente o ato ilocucionário "proferido" pelo falante com o "efeito perlocucionário" produzido no interlocutor.

Colaborando com a "Teoria dos Atos de Fala", Searle (1984), um dos continuadores da teoria de Austin, classificou os atos de acordo com a função que poderiam expressar. Em consequência, temos:

- Assertivos: cujo escopo é comprometer o locutor com a verdade da proposição expressa no enunciado (afirmar, anunciar, predizer, insistir);

---

⁶ É importante destacar este aspecto para entendermos que o significado de um enunciado deve ser construído/interpretado sempre no contexto interativo no qual foi proferido, e não pela mera enunciação do verbo performativo, como propunha Austin inicialmente.

- Diretivos ou Exortativos: que têm a intenção de conseguir que o interlocutor adote uma determinada conduta, um fazer ou não-fazer (por exemplo: as perguntas, os pedidos, os convites, as proibições, os conselhos etc.);
- Comissivos: buscam comprometer o falante com uma ação futura (oferecer, prometer, jurar etc.);
- Expressivos: exprimem o estado psicológico especificado na condição de sinceridade acerca de um estado de coisas (parabenizar, desculpar-se, felicitar etc.);
- Declarativos: os que, quando pronunciados sob determinadas condições para sua eficácia, provocam uma mudança no mundo (batizar, excomungar, levantar uma sessão etc.).

Sobre os assertivos, é importante destacar que "a asserção diz respeito ao próprio fato pôr em relação elementos para dizer alguma coisa sobre o mundo, independentemente de sua forma positiva, negativa, hipotética ou condicional" (MAINGUENEAU; CHARAUDEAU, 2016, p. 68) por parte do locutor. Já os exortativos ou diretivos, segundo Haverkate (1994), ameaçam a imagem do interlocutor porque o locutor procura que o ouvinte faça ou realize coisas, invadindo, pois, seu território. Haverkate (1994, p. 148) classifica os atos exortativos em impositivos e não impositivos. Os impositivos perseguem um fazer (ou não fazer) em benefício do locutor, são representantes dessa classe os pedidos e os mandatos. Já, os não impositivos, como o conselho, a recomendação e as instruções, buscam fazer com que o ouvinte realize o ato exortado para o benefício de si próprio.

Em nossa tese, trabalharemos com a diferenciação que, em igual sentido, realiza o projeto Es.Por.Atenuação⁷ quando os classifica em:

- a) assertivos em benefício próprio; e,
- b) assertivos em benefício do ouvinte - que concordam, respectivamente, com os atos assertivos impositivos e não impositivos de Haverkate.

Para Kerbrat-Orecchioni (2005, p. 69), os atos de linguagem - como ela denomina os atos de fala -, apresentados por Austin e Searle, "aparecem como entidades abstratas e isoladas, isto é, destacadas ao mesmo tempo de seu contexto de atualização e

---

⁷ Projeto de estudo da atenuação nas línguas espanhola e portuguesa de várias regiões e do qual participam diversos pesquisadores. Parte de uma definição comum de atenuação e concilia os diferentes modos e enfoques empregados pelos pesquisadores em seus estudos particulares (ALBELDA; BRIZ *et alii*; 2014).

dos outros atos que podem precedê-los e segui-los no encadeamento discursivo." A autora aponta que na comunicação real "os atos funcionam em contexto [...] e no interior de uma sequência de atos que não são encadeados ao acaso." São aspectos fundamentais para o campo da pragmática interacionista, uma vez que fortalece a premissa principal de que falar não é só atuar e/ou agir, é também interagir e/ou interatuar.

Ainda a autora (2005, p. 71) revela que nessa teoria,

o circuito dos atos de linguagem se faz em sentido único e de modo muito simples: um locutor transmite a um ouvinte sua intenção ilocutória por meio de um enunciado dotado de uma 'força' apropriada [...]. Mas na realidade da comunicação, as coisas nem sempre acontecem desse modo.

Esse fato ocorre porque o mesmo ato de fala pode ser expresso por vários locutores, ou o mesmo enunciado pode relacionar-se a atos diferentes, em função do destinatário e das condições contextuais da interação.

As asserções, dentro de uma perspectiva interacionista, consistem, segundo Kerbrat-Orecchioni (2005, p. 74):

a) em comunicar ao destinatário que se considera verdadeiro o estado de coisas correspondente ao conteúdo proposicional, b) pretendendo fazer com que o destinatário compartilhe dessa opinião [...], c) e, se a situação comunicativa permitir, de maneira a obter do destinatário um posicionamento explícito e de preferência positivo, sobre o conteúdo da asserção.

Assim, a pragmática interacionista tem a incumbência de descrever as regras e os princípios que mantêm a organização sequencial dos atos de linguagem apresentados durante as interações verbais, conforme Kerbrat-Orecchioni (2005). Ainda, a autora apresenta como exemplo o enunciado: "são oito horas" que, fora de contexto, pode ser uma asserção de valor informativo, "mas, em contexto, pode receber valor de advertência, de resposta [...], de censura ou de justificação.", (KEBRAT-ORECCHIONI, 2005, p. 75). Em decorrência a abordagem interacionista, associada às questões do ato da linguagem, trouxe um enriquecimento ao modo como podemos entender o funcionamento das diversas formas nas interações verbais.

Nos estudos mais recentes, embora ainda se continue a falar de atos de fala, os autores compartilham da visão de Kerbrat-Orecchioni e depreendem que o enunciado deve ser entendido em contexto e não só atendendo à intenção do locutor (ato ilocucionário).

Outra classificação dos atos de fala que se faz necessário destacar, muito relacionada com a intenção do falante e as circunstâncias contextuais de seu enunciado, é a distinção entre atos de fala direto e indireto.

Segundo Koch (2012, p. 20-21), os atos de fala diretos dizem respeito ao uso de forma linguísticas próprias da língua, como certos tempos verbais, entonação, ordem das palavras, uso do imperativo para dar ordens, uso de expressões convencionalizadas, como, “por favor”, “por gentileza”. Ao passo que os indiretos são realizados e compreendidos pelo conhecimento de mundo que faz com que os participantes possam perceber a força ilocucionária. No conhecido exemplo dado por Austin e Searle “pode me passar o sal?”, espera-se que o interlocutor simplesmente passe o sal e não que diga se, de fato, tem capacidade física para realizar o ato. O interlocutor tem que ser capaz de inferir o sentido ilocucionário do ato, no caso, o pedido na situação apresentada. Tal inferência só é possível se, como aponta Kebrat-Orecchioni, entendermos o enunciado dentro do contexto no qual foi proferido.

1.3 IMAGEM (*FACE*) E TRABALHO DE IMAGEM (*FACEWORK*)

Quando se fala de *face* e de *facework* é necessário retomar o trabalho de um dos pioneiros do tema, Goffman (1970 [1967]) que, ao estudar diversos tipos de interação humana, afirma que a comunicação não serve somente para transmitir informações, uma vez que ela também constitui formas diversas das relações sociais. Segundo ele, "toda pessoa vive em um mundo de encontros sociais, que a envolve em contatos face a face ou mediados com outros participantes"⁸ (GOFFMAN, 1970 [1967], p. 13).

Dessa forma, o sociólogo E. Goffman define o conceito de *face* (imagem) como "o valor social positivo que uma pessoa reivindica efetivamente para si por meio do que os outros supõem ser a linha seguida durante determinado contato".⁹ Ou seja, na interação, o indivíduo preza por manter uma imagem positiva de si, que também é construída pelo outro mediante o reconhecimento de ter agido dentro das expectativas

---

⁸No original: "toda persona vive en un mundo de encuentros sociales, que la compromete en contactos cara a cara o mediatizados con otros participantes".

⁹No original: "el término cara como el valor social positivo que una persona reclama efectivamente para sí por medio de la línea que los otros suponen que ha seguido durante determinado contacto."

sociais esperadas – por isso, a ideia de *linha* –, como um delimitador de um território¹⁰ que pode ou não ser ultrapassado no intercâmbio social. Como resultado, nas interações, os interlocutores procuram um equilíbrio entre as imagens, com a finalidade de que o intercâmbio comunicativo siga a *linha*.

Como consequência do anterior, temos que a imagem não é algo dado e sim co-construído pelos interactantes na interação; primeiramente, o falante realiza uma atividade de imagem - *facework* -, na qual busca tanto proteger a imagem do outro como defender/salvar a sua própria. A maioria das vezes, como aponta Albelda; Briz *et alii* (2014), ambos efeitos são conseguidos por meio da mesma atividade de imagem. Ou seja, quando um locutor mitiga um enunciado diretivo em benefício próprio (por exemplo, mandatos) para proteger a imagem do outro, e não ser "invasivo" (resguardo da imagem do tu), ao mesmo tempo se mostra ele próprio, no mínimo, como um enunciador *não invasor*, comedido, que zela pelo cuidado da imagem dos outros - (resguardo da imagem do eu).

Destacamos que o trabalho de imagem é uma atividade individual, mas também social, uma vez que procura estar de acordo com as expectativas da sociedade e as "normas sociais". É, assim, individual e social ao mesmo tempo. De acordo com Fernandez Flores (2014, p. 181), que retoma os postulados de Goffman (1967), a atividade de imagem pressupõe

a vinculação da ação comunicativa ao social, é pessoal e individual na sua realização, mas tem repercussões na identidade social da pessoa, na sua imagem, que é estabelecida por critérios sociais acordados pelo grupo, e não por critérios pessoais. Dessa forma, o comunicativo, o pessoal e o social se relacionam.¹¹

A partir dessa relação entre o comunicativo, o pessoal e o social, podemos, também, entender a cortesia desde uma dupla visão: individual e social. Com relação ao aspecto social, o próprio Goffman a concebe como “uma instituição cultural que tende a estabelecer e manter boas relações sociais”, segundo Silva (2008, p. 168). E, dessa maneira, “configura-se como um conjunto de normas reguladoras de caráter impositivo que afetam a todos os aspectos da vida em comunidade”, (SILVA, 2008, p.168).

¹⁰ Não confundir a ideia de território de Goffman com o conceito de território dado por Brown e Levinson.

¹¹ No original: la vinculación de la acción comunicativa con lo social, es personal e individual en su realización, pero repercute en la identidad social de la persona, en su imagen, la cual se establece mediante los criterios sociales acordados por el grupo, y no por criterios personales. De esta forma, lo comunicativo, lo personal u lo social se ponen en relación.

Com relação a visão individual, destacamos que na interação os participantes buscam o equilíbrio das imagens mediante procedimentos linguísticos de forma estratégica. Contudo, dita atividade retórico-argumentativa, para ser eficaz, deve ser realizada segundo as “normas sociais”, que podem variar em cada uma das comunidades de fala. De fato, como aponta Escandell (2006), comportamentos sociais que numa sociedade são julgados corteses podem ser descorteses em outra.

Temos, assim, uma visão ampla da cortesia como um conjunto de pautas e normas sociais que uma comunidade dá para si a fim de evitar conflitos, e também, como uma estratégia discursivo-retórica que, mediante procedimentos linguísticos, os falantes desenvolvem para conseguir uma aproximação social ou, pelo menos, minimizar o possível afastamento.

Num primeiro momento, a partir do conceito de imagem de Goffman, os teóricos Brown e Levinson (1987 [1978]) propuseram uma universalização da cortesia como atividades para minimizar as ameaças que, segundo eles, todo ato de fala implica (ou pode implicar). Tal ideia de ameaça, central na teoria brownlevinsoniana, ficou plasmada no que denominaram de FTAs – *Face Threatening Acts* –, ou seja, “aqueles atos que por sua própria natureza são contrários aos desejos da imagem do/a destinatário/a e / ou do/a falante (Brown e Levinson (1987 [1978], p. 65)”¹².

Ainda na teoria de Brown e Levinson, todo indivíduo possui duas imagens: a positiva e a negativa. A positiva refere-se ao desejo de que a imagem seja aprovada e valorizada; a negativa, à necessidade de todo indivíduo de ser independente, e de não sofrer imposição (SILVA, 2008, p. 179).

Revendo e ampliando os conceitos, Kerbrat-Orecchioni (2014, p. 49) apontou que “a maioria dos atos de linguagem que são produzidos no cotidiano são potencialmente ‘ameaçadores’ para uma das faces em presença [...], o que cria um sério risco para o bom desenvolvimento da interação”; porém, para ela, há atos de linguagem que, longe de constituir uma ameaça, agradam/favorecem a imagem, como os elogios, por exemplo, e foram denominados por ela de *Face Flattering Acts* (FFA):

---

¹²No original: “those acts that by their very nature run contrary to the face wants of the addressee and/or speaker”.

Segundo os teóricos Brown e Levinson (1987, p. 61): “In general, people cooperate (and assume each other’s cooperation) in maintaining face in interaction, such cooperation being based on the mutual vulnerability of face. That is, normally everyone else’s being maintained, and since people can be expected to defend their faces if threatened, and in defending their own to threaten others’ faces, it is in general in every participant’s best interest to maintain each others’ face”.

todo enunciado pode assim ser descrito como um FTA ou FFA, ou um complexo desses dois componentes [...]. O desenvolvimento de uma interação aparece então como uma incessante e sutil jogo de pêndulo entre FTA e FFA, a polidez sendo redefinida como um conjunto de estratégias de gerenciamento, mas também de valorização das faces do outro [...] a fim de preservar a “ordem da interação”. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2014, p. 50)

Embora a teoria brownlevinsoniana, com os aportes de Kerbrat-Orecchioni, tenha ocupado o centro dos estudos da cortesia por seu pioneirismo, faz-se necessário apontar algumas questões. Em primeiro lugar, precisa ficar claro que, nos trabalhos de Brown e Levinson, conforme esclarece Pacheco (2014, p. 328), a noção de imagem "tem o foco nos desejos do indivíduo, o que não ocorre na definição de Goffman", pois, para o sociólogo Goffman, "a face é uma imagem reivindicada socialmente e concedida a partir do exterior, na relação com o outro", (PACHECO, 2014, p. 328). Desse modo, Brown e Levinson fazem de um conceito sociológico uma questão de anseio individual (principalmente, no conceito de imagem negativa¹³ que referenciam a liberdade de ação e de imposição), quase que psicológico, e inovam uma ideia de território como âmbito espacial que o indivíduo quer proteger das invasões o que tampouco coincide com a noção de território de Goffman¹⁴, que "não chega a identificar o território humano com a liberdade"¹⁵ (PORTOLÉS LÁZARO, 2011, p. 230).

Relacionados aos conceitos de cortesia positiva e negativa, houve uma série de críticas, como afirma Portolés Lázaro (2011, p. 234):

A centralidade das imagens negativas e a cortesia correspondente na teoria de Brown e Levinson, e sua superioridade sobre a cortesia positiva - na escala das estratégias de cortesia, a cortesia negativa é restauradora para atos que envolvem uma gama maior de perda de imagem que a cortesia positiva (Brown e Levinson, 1987: 65) - recebeu críticas desde o início. Em uma resenha do artigo de 1978, Schmidt (1980: 104) afirma que sua teoria "representa uma visão

---

¹³ Brown e Levinson (1987): "negative face: the basic claim to territories, personal preserves, rights to non-distraction –i.e. to freedom of action and freedom from imposition."

¹⁴Portolés Lázaro 2011, p.230), explica que "la noción de territorio la desarrolla Goffman especialmente en el apartado “Los territorios del yo” de Los microestudios de orden público. En él, parte de una interpretación etológica del comportamiento humano y analiza el espacio personal, el recinto, el espacio de uso, el turno, el envoltorio, el territorio de posesión, la reserva de la información y la reserva de conversación (Goffman, 1979 [1971]: 45-77).

¹⁵ No original: "no llega a identificar el territorio humano con su libertad." (LÁZARO, 2011, p. 230).

excessivamente pessimista, um tanto paranóica da interação social humana".¹⁶

E, muitos outros autores aderiram a ideia de que a teoria de Brown e Levinson, pela centralidade dada à periculosidade dos atos de fala para com as imagens, era exagerada e "paranoica" (KERBRAT-ORECCHIONI, 2014, p. 49).

Outro ponto diz respeito à forma etnocêntrica que os teóricos atribuem à questão da análise do uso da linguagem com finalidade cortês. O problema fundamental da proposta de Brown e Levinson, como apontaram Murillo (2006), Watts (1992) e outros, foi o de estabelecer universais linguísticos para serem usados nas análises das diversas línguas existentes sem considerar a existência de culturas distintas à anglo-saxã, com padrões e características próprias. Dessa forma, faz-se necessário destacar, novamente, o papel central que tem os aspectos socioculturais dentro de uma teoria da cortesia ampla já apontados por Goffman, negligenciado na teoria deles.

Após as considerações feitas considerando as críticas recebidas principalmente por estudiosos que trabalham ou estudam culturas não anglo-saxãs, como Matsumoto (1988), Wierzbicka (1985), Watts (2003) etc., propomos nos deter em Spencer-Oatey (2007) e Arundale (2013). Esses autores, à diferença de Brown e Levinson que focam quase exclusivamente no aspecto individual, apontam que, junto à realização do trabalho de imagem, temos que ter em conta tanto os aspectos externos (sociais) quanto os internos (individuais) na interação.

Completando o panorama, à noção de imagem e trabalho de imagem, nos estudos de Spencer-Oatey (2007), incorporam-se traços cognitivos na interação, uma vez que, segundo ela, a noção de imagem (relacional) tem de ser vinculada a de identidade¹⁷ (individual):

Proponho que, em termos cognitivos, face e identidade são semelhantes no sentido de que ambos se relacionam com a noção de

---

¹⁶ No original: "La centralidad de la imagen negativa y de la cortesía correspondiente en la teoría de Brown y Levinson, y su superioridad sobre la cortesía positiva –en la escala de estrategias de cortesía, la cortesía negativa es reparadora de actos que entrañan un rango mayor de pérdida de la imagen que la cortesía positiva (Brown y Levinson, 1987: 65)– recibió críticas desde un primer momento. en una reseña del artículo de 1978, Schmidt (1980:104) mantiene que su teoría "represents an overly pessimistic, rather paranoid view of human social interaction".

¹⁷ I propose that in cognitive terms, face and identity are similar in that both relate to the notion of "self"-image (including individual, relational and collective construals of self), and both comprise multiple self-aspects or attributes. However, face is only associated with attributes that are effectively sensitive to the claimant. It is associated with positively-evaluated attributes that the claimant wants others to acknowledge (explicitly or implicitly), and with negatively-evaluated attributes that the claimant wants others NOT to ascribe to him/her.

'autoimagem' (incluindo interpretações individuais, relacionais e coletivas de si mesmo), e ambos compreendem vários aspectos próprios ou atributos. No entanto, a *face* está associada apenas a atributos que são afetivamente sensíveis ao reclamante. Está associada a avaliações positivas, atributos que o reclamante deseja que outros reconheçam (explícita ou implicitamente) e com atributos avaliados negativamente, que o reclamante deseja que outros não atribuam a ele. (SPENCER-OATEY, 2007, p. 10)

Segundo Pacheco (2014, p. 329), "a autora relaciona face a uma 'sensibilidade afetiva' [...] que o indivíduo possui e que o leva a reivindicar *face* a partir do que ele considera como um atributo social aprovado."

Também, Spencer-Oatey (2007, p. 13) propõe que a análise do trabalho de imagem realizado na interação tem que abranger, além da perspectiva coletiva, a relacional. O termo relacional refere-se "ao relacionamento entre os participantes (por exemplo, distância-proximidade, igualdade-desigualdade, percepções dos direitos e obrigações do papel), e os modos pelos quais esse relacionamento é gerenciado ou negociado."¹⁸

Ainda, enfatiza que o estudo das questões sobre a imagem e identidades, dado a suas naturezas complexas, precisa ser examinado sob múltiplas perspectivas. Assim, aponta que as teorias de identidade sugerem que a imagem tem uma série de características, como:

face é um fenômeno multifacetado, mas também pode ser um conceito unitário;
face tem fundamentos cognitivos, mas também é socialmente constituído na interação;
face 'pertence' a indivíduos e coletivos, mas também se aplica às relações interpessoais. (SPENCER-OATEY, 2007, p. 23)¹⁹

Por outro lado, Arundale (2013) aponta que os estudos de *face* apresentados por Spencer-Oatey (2007) afastam-se da ideia relacional apresentada por Goffman; e, que ainda essa explicação não é suficiente para compreender o fenômeno, pois parte de uma visão sócio-psicológica, ainda centrada no indivíduo. Para Arundale, a academia trata o

---

¹⁸No original: the term "relational" refers to the relationship between the participants (e.g. distance–looseness, equality–inequality, perceptions of role rights and obligations), and the ways in which this relationship is managed or negotiated.

¹⁹No original: Theories of identity suggest that face has a number of characteristics that need to be held in dialectic balance: face is a multifaceted phenomenon, yet it can also be a unitary concept; face has cognitive foundations and yet it is also socially constituted in interaction; face "belongs" to individuals and to collectives, and yet it also applies to interpersonal relations.

social e o individual como um dualismo e, esse fato reflete na forma em que se aborda o tema da imagem e da cortesia. Segundo o autor, devemos considerar o individual e o social como um ponto dialético que deveria ser explicado pelo modo microssocial:

O modo de explicar fenômenos pragmáticos sob o olhar microssocial leva o vínculo dialético do que é individual e o que é social a ser a unidade de análise primária. Tais explicações são responsáveis pelas atividades humanas sem privilegiar o individual nem o social. Tais explicações conceituam os seres humanos como mutuamente influenciando-se uns aos outros conforme eles interagem [...]. De acordo com uma explicação microssocial, as entidades sociais de larga escala, como as comunidades de prática, ou sociedades ou grupos culturais, são entendidos como continuamente mantidos e alterados pelos indivíduos nas suas interações de nível micro com os outros. (ARUNDALE, 2013, p. 287-288)²⁰

Arundale (2013, p. 294) enfatiza que o termo *face*, cunhado por Goffman, serve de guia, mas deveria ser substituído por outro que pudesse ampliar os novos sentidos que têm sido apresentados ao seu estudo:

penso que *face* não é a melhor metáfora. Estudiosos precisam buscar e começar a usar novas metáforas que abordam como os aspectos sociais e relacionais da existência humana estão entrelaçados dialeticamente com seus aspectos individuais. Essa metáfora foca a teoria e pesquisa quase inteiramente sobre os aspectos individuais da existência humana. Isso leva os estudiosos a ignorar que, quando as pessoas interagem no nível micro-social, o que é social na vida humana cria o que é individual e o que é individual na vida humana cria o que é social.²¹

Em outras palavras, a imagem na sua complexidade abarca uma relação dialética na qual o individual e o social moldam-se simultaneamente, um não pode ser explicado sem a presença do outro. Para entender essa inter-relação, o autor traz a figura do ying e yang, ilustrando a interdependência ontológica do individual e social.

---

²⁰ No original: the micro-social mode of explaining pragmatic phenomena takes the dialectical bond of what is individual and what is social to be the primary analytic unit. Such explanations account for human activity without privileging either the individual or the social. Micro-social explanations conceptualize human beings as mutually influencing one another as they interact [...] Each such interaction among individuals produces and reproduces the social practices that ground such interaction, and it is through interaction over time that individuals constitute a community of practice [...], or societies, or cultural groups, are understood as continually maintained and changed by individuals in micro-level interaction with one another.

²¹ No original: I do not think *face* is the best metaphor. Scholars need to seek and to begin to use new metaphors that address how the social or relational aspects of human existence are entwined dialectically with its individual aspects. The metaphor of *face* focuses theory and research most entirely on the individual aspects of human existence. It leads scholars to overlook how it is that when persons interact at the micro-social level, what is social in human life creates what is individual, and what is individual in human life creates what is social.

Para finalizar esse breve panorama, consideramos que, embora Brown e Levinson tenham dado um amplo impulso aos conceitos fornecidos por Goffman de *face* (imagem) e *facework* (trabalho de imagem), graças às revisitações dos autores apontados, tal fenômeno adquiriu novos horizontes e entendimento aos estudos da linguagem. Desse modo, ao introduzirmos aspectos do social e da identidade nessa perspectiva de compreensão da imagem, faz-se também necessário "considerar as expectativas/motivações e valores que os interagentes carregam em suas apresentações do *self* e negociam com as outras representações trazidas pelos outros participantes no processo interacional em curso" (PACHECO, 2014, p. 334). Tais expectativas e valores devem, necessariamente, segundo o apontado antes, estar em consonância com as normas sociais às quais Goffman fazia referência.

Nosso posicionamento em relação ao termo imagem (*face*) que usaremos na nossa pesquisa alinha-se com a noção que parte de Goffman e seguirá a perspectiva dialética (indivíduo-sociedade-identidade) delineada por Spencer-Oatey e Arundale - embora apresentem perspectivas distintas, mas complementares. Acreditamos que o termo imagem, condicionado às relações dialéticas, revela a complexidade do fenômeno e, ao mesmo tempo, os veios de intersecção entre linguagem e sociedade. Por tal motivo, evitaremos os termos de imagem positiva e negativa apresentados por Brown e Levinson.

1.4 CORTESIA E DESCORTESIA

A cortesia, concebida como um “princípio de regulação social das interações” (SILVA, 2011, p. 280) ou como "princípio básico da dinâmica comunicativa" (ALBELDA; GARCÍA, 2018, p. 18), desenvolve-se como um jogo de aproximação social, no qual há uma negociação entre os agentes envolvidos na busca de um acordo no ato da comunicação.

De acordo com Briz (2003) a cortesia pode ser ritualizada ou estratégica. A cortesia ritualizada está ligada aos bons modos e à urbanidade, aos costumes socialmente aceitos, por exemplo, as saudações, a abertura de certos atos comunicativos; a cortesia estratégica ocorre quando há uma finalidade retórico-argumentativa e social, que envolve a gestão das imagens, procurando não quebrar ou restabelecer o equilíbrio das imagens dos interactantes.

A cortesia, segundo Brown e Levinson (1987 [1978]), realiza-se para mitigar a força dos atos de fala que sempre são capazes de ameaçar a imagem dos interlocutores, os *Face Threatening Acts* (FTA). Dessa maneira, as estratégias assinaladas por Brown e Levinson relacionam-se à conservação da imagem, como: a) *Bald-on record*: realize o FTA explicitamente e sem ação reparadora; b) *Positive Politeness*: realize o FTA explicitamente, com ação reparadora (cortesia positiva) que procura minimizar a ameaça à face positiva do ouvinte; c) *Negative Politeness*: realize o FTA explicitamente, com ação reparadora (cortesia negativa) e, pressupõe-se que o falante, apesar de reconhecer o desejo do ouvinte, de alguma forma, estará se impondo a ele. A cortesia negativa “inclui estratégias como os atenuadores, as formas indiretas convencionais, a deferência, os agradecimentos, e a dissociação da pessoa da imposição”; d) *Off-record* (estratégias indiretas): realize o FTA implicitamente, de forma encoberta. O locutor procura distanciar o efeito de imposição, utilizando, para tanto, uma linguagem indireta que contribui para afastar a pressão sobre ele; e, por fim, e) Não realizar o FTA.

Ainda, sobre as relações estratégicas para produzir cortesia, Brown e Levinson estabelecem os seguintes fatores sociológicos: relação de poder; distância social; grau de imposição do ato de fala - "que influenciam na determinação do nível de cortesia entre locutor e interlocutor" (SILVA, 2008, p. 181).

Por outro lado, de acordo com Kerbrat-Orecchioni (1996), além dos FTA brownlevinsonianos, há outros que, longe de ameaçar, realçam a imagem, denominados por ela de *Face Flattering Acts* (FFA). Portanto, para a pesquisadora, há na interação os atos que valorizam a imagem. Trata-se da cortesia valorizadora (positiva), realizada por algum ato agradável e, em oposição, a cortesia atenuadora (negativa), mediante algum procedimento quando se apresenta alguma ameaça às faces dos interlocutores.

Nota-se que, a partir de Brown e Levinson, principalmente, por causa do pioneirismo, prestígio e ampla aceitação e difusão de sua teoria, cortesia (*politeness*) e atenuação praticamente viraram sinônimos, uma vez que, decorrente da visão pessimista dos atos de fala, a maior parte das táticas de cortesia (tanto positiva como negativa) propostas por eles, são na verdade, táticas de atenuação. Dessa forma, temos que enfatizar que o conceito de cortesia não necessariamente forma um par com a atenuação, pois, como esclarece Kerbrat-Orecchioni (1992), nem todo ato comunicativo de cortesia é atenuador ou mitigador, dado que depende de fatores, como os socioculturais.

Albelda (2005) reafirma que os conceitos não podem ser tratados de modo indistinto. A autora defende que a atenuação (e, também, a intensificação) são "funções discursivas próprias da linguagem" (ALBELDA, 2005, p. 581), ao passo que a cortesia (e a descortesia) devem ser entendidas como fenômenos sociais.

Essa distinção é muito importante, pois, embora a atenuação seja o centro da cortesia, ela pode ser conseguida também por mecanismos de intensificação linguística, conforme aponta Albelda (2005) no quadro a seguir:

Quadro 1: Relações entre cortesia e atenuação

Intensificación vs. atenuación = estrategias lingüísticas

Cortesía vs. descortesía = fenómenos sociales

Fonte: Albelda (2005, p. 584)

BRIZ (2014, p. 93) esclarece que “cortesia e atenuação formam com frequência um casal, mas de conveniência; na interação, a não presença ou a menor presença desta estratégia linguística de atenuação não implica necessariamente menos cortesia ou descortesia”²². Assim, a atenuação não pode ser confundida com cortesia, pois, enquanto a cortesia se relaciona ao trato social estabelecido entre as pessoas (seja para aproximação ou distanciamento), a atenuação refere-se, segundo Haverkate (1994), a uma subestratégia na qual o falante minimiza a força ilocutória do enunciado, ou, como descreveremos adiante, a forma de dizer.

Opõe-se a este trabalho de imagem (cortesia), a descortesia que é um ataque volitivo, estratégico e intencional com a finalidade de ataque à imagem, segundo os preceitos de Culpeper (2011), que não serão tratados neste estudo. Entretanto, consideramos importante enfatizar que nem todo ataque à imagem supõe um ato descortês, uma vez que tal oposição não deve ser entendida como um par dicotômico, mas como um *continuum* em cujos extremos encontram-se a cortesia e a descortesia, com diferentes gradações entre elas, razão pela qual existem atos de fala que não podem ser considerados corteses nem descorteses, (KAUL DE MARLANGEON, 2017).

²²No original: "La cortesía y la atenuación son a menudo pareja, pero de conveniencia; en la interacción la no presencia o menor presencia de esta estrategia lingüística de atenuación no implica necesariamente menor cortesía o descortesía."

Por outro lado, é necessário observar que os ataques à imagem (entre eles, os insultos), muitas vezes são usados, principalmente pelos mais jovens, como um recurso de aproximação social na interação. Nesse sentido, Zimmermann (2005, p. 249) aponta "a importância teórica deste tipo de atos: mostram-nos que a cortesia não é uma constante social mas sempre uma opção teórica entre várias possibilidades"²³. Em outras palavras, o insulto pode estar ligado a uma atividade de aproximação, de camaradagem, entre os participantes da interação, que faz com que eles sintam pertencimento ao mesmo grupo, criando, desta forma, uma identidade, uma tatuagem linguística que reforça os laços do grupo (BLANCO, 2015).

Sintetizando as ideias apresentadas, temos:

Quadro 2: Esquema - cortesia, descortesia e anticortesia

Fonte: Elaboração própria

Embora a teoria de Brown e Levinson seja muito criticada por sua pretensão universal, para alguns etnocentristas, a preocupação pela cortesia é, como afirma Bravo (2005), universal. O que diferentes estudiosos na matéria apontaram é que, na sua realização, ela sofre variações de cultura para cultura. Temos assim, face a uma teoria que pretende explicar a cortesia universal com apenas 3 variáveis - poder relativo, distância social e grau de imposição do ato de fala -, muitos outros elementos próprios de cada cultura e um leque de muitíssimas formas estratégicas de realizá-la. Desse

²³No original: "la importancia teórica de este tipo de actos: nos demuestran que la cortesía no es una constante social sino siempre una opción teórica entre varias posibilidades."

modo, por exemplo, colocando o foco nos atos exortativos impositivos (HAVERKATE, 1984), em especial os pedidos, é importante ressaltar que a escolha do enunciado pelo locutor deve estar de acordo com o contexto sociocultural na qual se insere, com as relações entre os participantes permitidas e/ou promovidas por esse contexto, e com as formas imperantes dentro deste contexto sociocultural.

Como resultado, o sociocultural perpassa tanto o entendimento do código linguístico quanto às atividades de imagem envolvidas no processo comunicativo e, nesse sentido, Bravo (2004, p. 8) elucida que:

O sociocultural centra-se nas relações de linguagem com a sociedade. Considera-se que o falante de uma língua é provido de recursos interpretativos que vêm de seu ambiente social e de suas experiências comunicativas anteriores, que ele compartilha parcialmente com outras pessoas (grupo) e parcialmente não compartilha com essas mesmas pessoas (indivíduo). Esses recursos são colocados em operação na interação e são projetados para os significados emergentes, criando novas alternativas; assim, a cortesia, considerada um fenômeno sociocultural, é confirmada, atualizada, modificada ou revertida na situação de diálogo real.²⁴

Em decorrência disso, o conhecimento desses aspectos, assim como a consciência das variações inter e intraculturais, situacionais e até às interpessoais, permitirá aos participantes estabelecer uma conexão entre os enunciados e a realidade social, indispensável para a interpretação de um texto, (BRAVO, 2005), tanto oral quanto escrito.

Com efeito, os enunciados, feitos por sujeitos que se apropriam da língua num determinado contexto, produzem na sua realização determinado sentido, que carrega em si uma "voz" que não pode ser desassociada das diversas vozes enunciativas anteriores a ela e que se apresentam no ato da sua produção (DUCROT, 1987). Para ele, o sujeito produtor do enunciado não é visto como um mero produtor da fala, mas sim como um sujeito pertencente ao mundo: o "locutor-enquanto tal (constituído no nível do dizer) e o locutor-enquanto-ser-no-mundo (no nível do dito)", (DUCROT, 1987, p. 188).

---

²⁴No original: "Lo sociocultural se enfoca en las relaciones del lenguaje con la sociedad. Se considera que el/la hablante de una lengua está provisto/a de recursos interpretativos que provienen de su entorno social y de sus experiencias comunicativas previas, los cuales parcialmente comparte con otras personas (grupo) y parcialmente no comparte con esas mismas personas (individuo). Estos recursos se ponen en operación en la interacción y se proyectan en los significados emergentes de la misma, creando nuevas alternativas; así la cortesía, considerada un fenómeno sociocultural, se confirma, se actualiza, se modifica o se revierte en la situación de interlocución real."

Portanto, ao se produzir um enunciado, reproduzem-se discursos marcados por fatos ideológicos, próprios da comunidade de fala onde se realizam, que constituem a formação e atuação do indivíduo na sociedade. E, assim, os contextos produzidos nos textos, (re)criam certas condições específicas nos quais se perpetuam falares e crenças. Segundo Van Dijk (2012, p. 34), o contexto é "um construto subjetivo dos participantes", cuja construção se dá por meio de um modelo mental controlado por ele, o contexto, que ativa a memória individual e social, além de ser formador da identidade na construção do eu-mesmo e do ele-mesmo.

Nesse jogo interacional, quando os participantes se encontram em uma interação comunicativa, realizam uma ação concreta que pode ir além de uma frase produzida entre eles. No processo da interação, temos que observar certas condições contextuais, como: tempo, lugar, papéis dos interactantes, relações sociais, os objetivos da interação etc. que integram o ato de fala - o enunciator os tem em mente ainda antes de realizá-lo - e, portanto, condições imprescindíveis para o seu sentido e entendimento. Conforme afirma Koch (2012, p. 12), "a par daquilo que efetivamente é dito, há o modo como o que se diz é dito: a enunciação deixa no enunciado marcas que indicam ("mostram") a que título o enunciado é proferido."

1.5 ATENUAÇÃO

Os estudos sobre o fenômeno da atenuação têm-se consolidado nas últimas décadas com diversos teóricos que tentam dar o devido entendimento de sua operação tanto no campo linguístico como social. Há teóricos que associam a atenuação como um fenômeno ligado à cortesia e à imagem cortês e, outros, como vamos apontar, consideram que essa associação nem sempre ocorre, pois, como demonstra Albelda e Cestero (2012, p. 79), "a cortesia não explica completamente seu uso, de modo que é necessário estudar este fenômeno estratégico desde uma perspectiva mais ampla."²⁵

A atenuação minimiza e suaviza o ato de fala e a atuação dos interlocutores na interação. Briz (2007, p.12) a define como "uma categoria pragmatolinguística, [...] com a finalidade de conseguir a meta prevista, o acordo (ou em mitigar o desacordo), que é o fim último ou primeiro, de acordo com a visão, de toda conversação."

---

²⁵ No original: "la cortesía no explica completamente su uso, de manera que es necesario estudiar este fenómeno estratégico desde una perspectiva más amplia que no lo circunscribe a un ámbito exclusivo".

Para dar continuidade ao presente estudo da atenuação, passaremos a fazer um breve histórico de como esse tema foi adquirindo forma nos caminhos do estudo da linguagem.

Inicialmente, George Lakoff (1972) usou o termo "hedge" para nomear algumas expressões lexicais ("strictly/loosely speaking" and "sort of" etc.) que, quando usadas em uma frase para fazer julgamentos sobre o grau de adesão de um objeto, forneceria possibilidades de tornar as fronteiras "mais ou menos difusas" e/ou vagas. Apesar desse tema ter sido considerado interessante, Lakoff não apresentou explicações fora do campo semântico para o uso dessas expressões. E, somente, por volta dos anos oitenta, quando o fenômeno foi examinado como fenômeno pragmático, a compreensão do uso dos *hedges* ganhou outra dimensão.

Robin Lakoff (1980) constatou que se pode amenizar a força de um enunciado substituindo a ilocução imperativa por uma declarativa ou interrogativa, como nos exemplos que apresenta: "Take out the garbage; The garbage needs to be taken out; Will you take the garbage out?"²⁶ (LAKOFF, 1980, p. 38).

Para o estudo dessa ocorrência, Lakoff propôs três operadores de mitigação que englobam os *hedges*: *sentential hedges*, *lexical hedges* e *substitution* que devem ser entendidos dentro do contexto produzido.

Os *sentential hedges* se caracterizam pelo uso de verbos como "achar", "pensar" e evidenciam um distanciamento do posicionamento do locutor (por exemplo: "Eu acho que o John é baixo"). Já os *lexical hedges* fazem uso de determinadas palavras para atenuar a força do enunciado como: "real, regular, actually, almost, as it were, basically"²⁷ (por exemplo: "Você é um pouco baixo."); e, o terceiro tipo, *substitution*, substituição de atos linguísticos, é dada pela escolha da hierarquização dos atos performativos (perguntar - afirmar - ordenar), por exemplo, "Vai chover, não vai?". O uso da *question tag*²⁸ dá a possibilidade do interlocutor tomar o enunciado como uma declaração ou pergunta.

---

²⁶ Respectivamente: "Ponha o lixo para fora."; "O lixo precisa ser posto para fora."; "Você poria o lixo para fora?"

²⁷ Fraser, B. lista os seguintes *hedges*: "real, regular, actually, almost, as it were, basically, can be view as, especially, essentially, exceptionally, for the most part, in a manner of speaking, in a real sense, in a sense, in a way, kind of, largely, literally, loosely speaking, more or less, mostly, often, on the tall side, par excellence, particularly, pretty much, principally, pseudo-, quintessentially, rather, really, relatively, roughly, so to say, somewhat, sort of, strictly speaking, technically, typically, very, virtually."

²⁸ Perguntas tags (*question tags*) são perguntas usadas no fim da frase com a finalidade de questionar ou confirmar uma informação dada anteriormente.

Entretanto, nesse estudo sobre os *hedges*, ainda há uma visão semântico-formal do fenômeno que, depois, ganhará com Fraser uma nova perspectiva, ao abordar o tema como um estudo comunicativo que modifica a força ilocucionária de um ato de fala.

Fraser (1980, p. 342) postula que os atenuadores minimizam "o dano ou a hostilidade da força de uma ação"²⁹ - minimizam os efeitos negativos de um ato ilocucionário. O autor apresenta dois mecanismos para compreensão do fenômeno da atenuação: "immediacy" e "disclaimers" que são subdivididos em: verbos parentéticos, perguntas *tag* e *sentence-initial phase*³⁰. Junto aos verbos parentéticos, acrescenta os advérbios de modo, como: "certamente", "possivelmente", "indubitavelmente" etc. por achar que seu uso também enfraquece a força ilocucionária.

Além disso, o contributo de Fraser foi o de cunhar, aos estudos da atenuação, o conceito de *hedged performative* no qual "certos verbos performativos, como 'desculpar', 'prometer' e 'pedir', quando precedidos por modais, como 'poder', 'dever', resultam na atenuação da força ilocucionária do ato de fala designada pelo verbo."³¹

Fraser reconhece que há uma motivação social para o uso da atenuação, mas não associa a sua utilização com a noção de cortesia. De fato, serão Brown e Levinson (1978 [1987]) que tratarão com mais detalhes as explicações dos fenômenos de cortesia, no que concerne à manutenção da imagem (FTA), a partir do *hedging* da força ilocucionária (ANEXO C).

Adiante, House e Kasper (1981) retomam e discutem os mecanismos propostos por Fraser, principalmente, em relação aos verbos parentéticos e aos advérbios e, dessa maneira, propõem a distinção entre os marcadores *downgrades* (atenuadores) e os *upgrades* (intensificadores).

Segundo as autoras, com o uso de atenuadores, o enunciador minimiza a força ilocucionária do que é dito e, em consequência, a sua vontade sobre o que se diz; evita atritos com o interlocutor, pois o conteúdo proposicional é amenizado e, deixaria opções em aberto para os locutores. Quanto aos *upgrades*, os intensificadores seriam usados para aumentar o valor ilocucionário do enunciado.

²⁹No original: Fraser (1980, p. 342), "reducing the harshness or hostility of the force of one's actions".

³⁰ Exemplos: "If I'm not wrong...", "Unless I misunderstood you,...", "Unless I heard it incorrectly,...", "If you haven't lost me,...", "On the assumption that my head is all there (Fraser, 1980, p.348)

³¹No original: "where certain performative verbs such as apologize, promise, and request when preceded by specific modals such as can, must, and should, [...] result in an attenuated illocutionary force of the speech act designated by the verb.

House e Kasper listam 11 subtipos de atenuadores, a saber:

Tabela 1: Marcadores de cortesia

Marcador	Exemplos	Características
1. "Politeness marker"	Please	o locutor manifesta deferência pelo interlocutor e solicita a sua cooperação.
2. "Play-down"	(a) "Past tense" : "I wondered if..." (b) Marcador durativo: "I was wondering (...)" (c) Negação: "Mightn't it be a good idea ..." (d) Pergunta: "Mightn't it be a good idea? "	dispositivos sintáticos que visam atenuar os efeitos de um enunciado.
3. "Consultative Device "	"Would You mind if... "	o locutor pretende envolver o alocutário na realização do ato e solicita sua cooperação.
4. "Hedge"	"kindof", "sort of", "somehow", "and soon", "and what have you", "more or less", "rather	correspondem aos <i>hedges</i> lexicais (Lakoff).
5. "Understated"	"a little bit", "a second", "not very much" e "just a trifle"	modificadores adverbiais por meio dos quais o locutor representa com um menor grau de intensidade o estado de coisas contido na proposição.
6. "Downtoner"	"Just", "simply", "possibly", "perhaps" e "rather	modificadores de frases usados pelo locutor para enfraquecer o impacto que o seu enunciado pode ter sobre o outro interlocutor.
7. "(minus) Committer"	"I think", "I guess", "I believe", "I suppose", "in my opinion",	<i>hedges</i> frásicos (Lakoff) e verbos parentéticos (Fraser).
8. "Forewarn"	"Far be it from me to be little your efforts, but..", "You're a nice guy, Jim, but..", "this maybe a bit boring you, but..."	mecanismo utilizado pelo locutor para avisar o alocutário de algo potencialmente ameaçador como forma de antecipar e prevenir uma possível reação negativa.
9. "Hesitation"	"Erm" e "er"	formulações que marcam uma hesitação.
10. "Scope-Starter"	"I'm afraid you're in my seat; I'm a bit disappointed that you	o locutor expressa a sua opinião quanto ao estado de coisas.
11. "Agent Avoider"	Construções impessoais contendo "people", "they", "one" e "you"	o locutor evita uma referência direta a si próprio e ao outro.

Fonte: House e Kasper (1981, p. 166-169). Adaptado.

Para Blum-kulka (1992, p. 266), a mitigação "abrange o repertório de meios verbais e não verbais disponíveis para modificar atitudes corteses".³² Desse modo, a autora dimensiona o uso da mitigação não só enquanto recurso linguístico, mas também como recurso social, ao determinar que a cortesia dos atos comunicativos opera tanto na (1) "escolha da estratégia em um nível específico de diretividade" quanto (2) na "modificação interna e externa"³³.

Tendo como objetivo minimizar a imposição, segundo Blum-kulka; Olshtain (1984, p. 201), os locutores usam mais estratégias indiretas que soariam mais corteses e preservaria a imagem do interlocutor. Assim, as autoras descrevem 3 tipos de diretividade das estratégias de pedido:

- a. o nível mais direto e explícito, realizado por solicitações sintaticamente marcadas como tal, como imperativos ou por outros meios verbais que nomeiam o ato como uma solicitação, tais como performativas (Austin 1962) e 'hedged performatives' (Fraser 1975);
- b. o nível convencionalmente indireto; procedimentos que realizam o ato por referência a pré-condições contextuais necessárias ao seu desempenho, como convencionalizado um determinado idioma (essas estratégias são comumente referidas na literatura sobre atos de fala, desde Searle 1975, como atos indiretos da fala; um exemplo seria 'você poderia fazer' ou 'faria' significava como solicitações);
- c. indireto não convencional, isto é, o grupo aberto de estratégias indiretas (dicas) que atendem à solicitação por referência parcial ao objeto ou elemento necessário para a implementação do ato ('Por que a janela está aberta') ou por dependência de pistas contextuais ('Está frio aqui').³⁴

---

³²No original: "encompasses the repertoire of verbal and non-verbal means available for modifying polite attitudes."

³³No original: (1) "choice of strategy at a particular level of directness" e (2) "internal and external modification"

³⁴No original: a. the most direct, explicit level, realized by requests syntactically marked as such, such as imperatives, or by other verbal means that name the act as a request, such as performatives (Austin 1962) and 'hedged performatives' (Fraser 1975);
 b. the conventionally indirect level; procedures that realize the act by reference to contextual preconditions necessary for its performance, as conventionalized in a given language (these strategies are commonly referred to in speech act literature, since Searle 1975, as indirect speech acts; an example would be 'could you do it' or 'would you do it' meant as requests);
 c. non conventional indirect level, i.e. the open-ended group of indirect strategies (hints) that realize the request by either partial reference to object or element needed for the implementation of the act ('Why is the window open'), or by reliance on contextual clues ('It's cold in here').

Tendo como base esses três níveis, as estratégias foram subdivididas em nove tipos denominadas de "tipos de estratégias":

Quadro 3: Tipos de estratégias

Ato Principal (Head act)	Perspectivas (4)	Orientada ao falante Orientada ao ouvinte Inclusiva Impessoal	<i>Can I...?</i> <i>Can you...?</i> <i>Can we...?</i> <i>Can one...?</i>
	Estratégias (9)	1. <i>Mood derivable</i> (modo imperativo) 2. Performativo explícito 3. Performativo atenuado (<i>hedged</i>) 4. Locution derivable (a força ilocutória é derivada do significado semântico) 5. <i>Wantstatement</i> 6. Fórmula de sugestão 7. Preparatória (habilidade, disponibilidade ou possibilidade para o pedido) 8. Pista forte (<i>Strong hint</i>) 9. Pista fraca (<i>Mild hint</i>)	<i>Do it!</i> <i>I am asking you to...</i> <i>I'd like to ask you...</i> <i>You'll have to do it</i> <i>I'd like to borrow your...</i> <i>How about cleaning up?</i> <i>Can I...? Could you...? I was wondering if you would...</i> <i>Lift: Are you going home now?</i> <i>Lift: I didn't expect the meeting to end this late...</i>
	Grau de (in)diretividade de (3)	1. Estratégias diretas (1-5) 2. Convencionalmente indiretas (6-7) 3. Não convencionalmente indiretas (8-9)	

Fonte: Blum-Kulka et alii, 1989

No que diz respeito aos estudos da atenuação, observamos que é notória a contribuição dada por cada linha de pesquisa dos diferentes autores. Nesse sentido, os trabalhos de Caffi (1999), Briz (2005, 2007, 2014) e Albelda e Cestero (2012) agregaram novas perspectivas ao tema.

Segundo Caffi (1999), a atenuação pode ser denominada também de mitigação ou outros sinônimos que consigam dar a ideia de uma gradação para esse fenômeno estratégico. Para a autora, o uso da mitigação é guiado por uma consciência metapragmática na qual as pessoas tentam fazer o dizer efetivo, sendo, então, o

resultado "do enfraquecimento de algum dos parâmetros interacionais"³⁵, e uma gradação quando os parâmetros envolvem uma escala." (CAFFI, 1999, p. 882). Em decorrência, a mitigação no processo de interação

afeta a alocação e reorganização de direitos e deveres desencadeados pelo ato de fala, e, crucialmente, muda sua intensidade e força de vontade. Globalmente, reduz as obrigações dos participantes (Meyer-Hermann e Weingarten, 1982: 243), às quais pertencem as condições de felicidade de um ato de fala, promovendo, assim, a realização de metas. (CAFFI, 1999, p. 882).³⁶

Sobre as funções da atividade atenuadora, Caffi (1999) propõe reuni-las em torno de duas dimensões:

- (1) a dimensão da eficiência interacional, que atenda às necessidades essencialmente instrumentais, uma vez que a mitigação ajuda a alcançar metas;
- (2) a dimensão da construção da identidade, que atende essencialmente às relações de necessidades, uma vez que a mitigação é funcional para o monitoramento de distâncias emotivas entre interlocutores.³⁷

Para a autora, a atenuação atua tanto na forma das múltiplas camadas como nas múltiplas dimensões, "afetando uma pluralidade de níveis linguísticos e dimensões interacionais", (CAFFI, 1999, p. 883); ou seja, na visão dela, a atenuação "envolve aspectos psicológicos e emotivos"³⁸ apresentando a ideia de que a atenuação tem um "efeito potencial no nível das relações emotivas" (CAFFI, 1999, p. 884).

Caffi (1999, p. 887) classifica os mecanismos de mitigação com base em três componentes do enunciado em que o fenômeno pode ocorrer:

---

³⁵ Caffi refere-se ao desprendimento da tríade enunciativa *ego hic nunc* (eu/aqui/agora). Segundo Fiorin (2017, p. 971), "quando produz um ato de fala, o enunciator apropria-se do conhecimento linguístico e, ao fazê-lo, institui-se como 'eu'. 'Eu' é quem diz 'eu', quem toma a palavra. Então, o ato de dizer estabelece um 'eu' e, ao mesmo tempo, como esse 'eu' fala para alguém, ele constitui simultaneamente um 'tu'. Esse 'eu' fala num determinado espaço, que é o 'aqui', o lugar do 'eu'."

³⁶No original: mitigation locally affects the allocation and reshuffling of right and duties triggered by the speech act, and, crucially, changes the intensity and cogency. Globally, it reduces participants' obligations (Meyer-Hermann and Weingarten, 1982: 243), to which the felicity conditions of a speech act belong, thereby furthering the achievement of interactional goals.

³⁷No original: (1) the dimension of interactional efficiency, which meets essentially instrumental needs, since mitigation helps achieve interactional goals; (2) the dimension of identity construction, which meets essentially relational needs, since mitigation is functional to the monitoring of emotive distances between interlocutors.

³⁸Com um estudo a respeito da interação entre paciente e doutor na Itália, demonstra como o processo de multi-nível definido por Givón (1989), pode ser um processo inferencial e dedutivo pelo qual fenômenos gramaticais e semânticos sombreiam modalidades pragmáticas e psicológicas. A autora se concentra na contribuição que as escolhas atenuadas podem fazer para monitoramento emotivo da interação, prestando-se facilmente a um aumento ou diminuição da distância psicológica.

- os *bushes*, que afetam o conteúdo proposicional (uso de lítotes, eufemismos ou mecanismos de imprecisão significativa);
- os *hedges*, que afetam a força ilocucionária (reduzir o compromisso do falante em uma afirmação);
- os *shields*, que deslocam o papel dos enunciadores no ato de fala (a fonte do enunciado é atenuada, ou seja, usar o passado para falar do presente ("eu queria"), usar a forma impessoal no lugar de dizer eu ("seria possível...").

Para Caffi (1999, p. 889), "não há distinções nítidas entre esses casos, uma vez que as diferentes partes do ato da fala não são nitidamente separadas". Além disso, os três tipos de dispositivos mitigadores são heterogêneos"³⁹. A autora explica que os *bushes* e os *hedges* podem ser expressões lexicalizadas ou, muitas vezes, marcadores discursivos; ao passo que os *shields* podem afetar a sintaxe, por exemplo.

Destacando a importância contextual, Briz (2014, p. 84) afirma que "a atenuação é uma *categoria pragmática* quanto ao mecanismo estratégico e tático, logo, intencional, para conseguir os fins na interação, além de ser uma função somente determinável no próprio contexto"; assim, esse aspecto passa a ter papel relevante nas interações. Convém, todavia, ressaltar que não se pode dizer que um discurso sem atenuadores seja considerado descortês, ou menos cortês, pois é necessário ter em conta a variação situacional, a situação de comunicação, além das particularidades socioculturais do contexto geral de produção, (BRIZ, 2014, p. 86).

Briz (2007) também esclarece que a atenuação pode operar das seguintes formas:

- Atenuação do dito (*dictum*), que reduz o valor significativo de um enunciado, do que é dito, da proposição.
- Atenuação do modo (*modus*), que reduz a força ilocucionária, o que é feito, a forma de produzir o enunciado.

---

³⁹No original: "There are no clear-cut distinctions between these cases, since the different parts of the speech act are not neatly separated. Furthermore, the three kinds of mitigating devices are heterogeneous."

- Atenuação do dito e do modo, o que reduz o valor significativo de uma frase e sua força ilocucionária.

Para Albelda e Cestero (2012, p. 6)⁴⁰,

os níveis de incidência de atenuação propostos por Caffi coincidem com os de Briz: os *bushes* seriam equacionados com a atenuação do que foi dito; os *hedges* com a atenuação do dizer, especificamente, do próprio ato de falar; os *shields* correspondem à mitigação pragmática do papel dos participantes na enunciação.

Ainda, segundo Briz (2005), temos de considerar os seguintes tipos de atenuação: a) estritamente pragmática; b) semântico-pragmática; e, c) dialógica, conforme detalha a Figura 2:

Figura 2: Tipos de atenuação e respectivos mecanismos linguístico-discursivos

TIPOS DE ATENUAÇÃO	MECANISMOS LINGUÍSTICO-DISCURSIVOS
ESTRITAMENTE PRAGMÁTICA ↓ Mitigação da força ilocutiva de um ato assertivo, exortativo ou comissivo, com minimização do papel do “eu” e do “tu”	— verbos performativos que expressam ação, intenção ou ponto de vista — modificação do verbo performativo — modificações modalizadoras «na margem» (fórmulas rituais, locuções, modismos e outras expressões) — invocação de outras vozes — elipse da conclusão — impessoalização do ‘eu’ (‘-se’; ‘ninguém’) — despersonalização do ‘tu’
SEMÂNTICO-PRAGMÁTICA ↓ Minimização das ações através da modificação direta de algum dos elementos que a compõem	— atenuação de um elemento por modificação gramatical ou léxica — atenuação de toda a proposição
DIALÓGICA ↓ Mitigação do desacordo em relação à intervenção do outro, no intercâmbio linguístico	— expressão de incerteza ou fingimento de ignorância ou incompetência perante o dito do interlocutor — manifestação de concordância parcial — redução ao mínimo o desacordo — impessoalização do desacordo

Fonte: Gomes; Silva (2014, p. 40)⁴¹

⁴⁰los niveles de incidencia de la atenuación propuestos por Caffi coinciden con los de Briz: los *bushes* vendrían a equipararse con la atenuación de lo dicho; los *hedges* con la atenuación del decir, en concreto, del acto de habla en sí; los *shields* se corresponden con los atenuantes pragmáticos del papel de los participantes de la enunciación.

⁴¹O quadro dos autores Gomes e Silva foi sistematizado a partir do artigo de Briz (2005) "Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE: Actas del Programa de Formación para el profesorado de Español como Lengua Extranjera". Disponível em: <

Quando o locutor/interlocutor faz uso da atenuação, segundo Briz (2006), o falante se distancia estrategicamente da mensagem, com a finalidade de se aproximar, ou não se distanciar em demasia do outro, a fim de evitar possíveis tensões, mal-entendidos, ameaças à própria imagem e, sobretudo, à imagem alheia. Destaca, dessa forma, o entendimento linguístico e social sobre a atenuação:

linguisticamente, atenuação significa distância; socialmente, atenuação significa aproximação. O locutor mitiga ou debilita a força ilocutória, de tal maneira que consegue, assim, distanciar-se de sua mensagem para se aproximar (social e afetivamente) ou não se afastar extremamente do interlocutor ou de terceiros. Certamente, um indivíduo é atenuadamente cortês para aproximar-se ou não se afastar extremamente do outro e assim conseguir o objetivo, chegar com sucesso à meta, uma meta local (obter algo em um momento dado) ou global (conseguir o acordo ou minimizar o desacordo). (BRIZ, 2013, p. 284)

Anteriormente, salientamos que há teóricos que associam o fenômeno da atenuação como marca de uma manifestação da cortesia, como nos aportes de Brown e Levinson.

E, assim, para contribuir com a visão de que as táticas usadas na atenuação não são necessariamente associadas às questões estritas da cortesia, tomaremos como base as propostas de Albelda; Briz *et alii* (2014, p. 1) que "partem de uma perspectiva pragmático-retórica da atenuação". Consideram-na um mecanismo estratégico que distancia o locutor da mensagem e ao mesmo tempo tem o objetivo de aproximação e aceitação social.

Desse modo, para os autores, a atenuação incide no discurso de duas formas: "bem minimizando a força ilocucionária dos atos de fala, bem reduzindo (e desfocalizando) o papel dos participantes na enunciação" (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 2). E, ainda, esclarecem que "com as atividades de imagem e, em concreto, com o fenômeno da cortesia, a atenuação é um de seus mecanismos de expressão linguística, mas que não são conceitos equivalentes." (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 2).

Do exposto, reforçamos que o uso estratégico da atenuação pragmática não pode ser compreendido, somente, como um fator de adereço do fenômeno da cortesia, antes,

deve ser, como apontou Briz, um mecanismo de uso relacionado ao contexto e de aproximação social dos interlocutores.

Quanto ao uso das táticas, temos que saber reconhecer a atividade atenuadora e, em seguida, seus atenuantes, conforme Briz (2014). Também assinala que a determinação do contexto da interação é o ponto de partida para o analista, conforme veremos adiante no capítulo sobre "Metodologia".

1.6 FATORES QUE INCIDEM SOBRE A ATENUAÇÃO

Albelda; Briz *et alii* (2014) indicam que cinco fatores incidem sobre o fenômeno da atenuação: a função da atenuação; os procedimentos linguísticos; os fatores estruturais; os fatores enunciativos; e os fatores situacionais - conforme passamos a descrevê-los.

1.6.1 Função da atenuação

O uso da atenuação pode ter a função pragmática de autoproteção, prevenção e reparação da imagem dos interlocutores num determinado contexto, segundo Briz (2013, p. 287-288):

a) Autoproteção

Trata-se de uma estratégia para “zelar por si próprio”, isto é, para salvaguardar o “eu” (locutor), isto é, buscar não se responsabilizar ou minorar as responsabilidades;

b) Prevenção

Trata-se de uma estratégia para prevenir possíveis danos à imagem ou, ainda, problemas causados pela intromissão ou invasão do território ou espaço do outro. É um modo de evitar tensões e conflitos;

c) Reparação

Trata-se de reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do interlocutor. Neste caso, salvaguarda tanto o locutor (“eu”) quanto o interlocutor (“tu”).

De acordo com Albelda; Briz *et alii* (2014), à função da atenuação correspondem quatro variáveis (de 0 a 3), a saber:

- **Função 0:** zelar por si mesmo, evitando ou reduzindo o compromisso do falante pelo que foi dito, sem um interesse direto na imagem. (Autoprotger-se 1). Apresenta como principal característica evitar responsabilidades pelo exposto, desde que a imagem não esteja envolvida;

- **Função 1:** zelar por si próprio, auto protegendo-se pelo que foi expresso (salv guarda do eu), com o intuito de ganhar ou não perder imagem. (Autoproteger-se 2). Tem como principal característica evitar ou minorar responsabilidades que possam prejudicar ou supor uma ameaça a si próprio/a; ser politicamente correto na hora de falar de certos temas, de certas pessoas ou instituições; minimizar os autoelogios;
- **Função 2:** prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salv guarda eu-tu). Previne-se quando se sabe que realmente a outra pessoa fica envolvida por uma ação que lhe possa prejudicar. A sua principal característica é antecipar-se ao que poderia ser um problema na relação com o outro, ou nos benefícios que poderiam obter ambos os interlocutores; prevenir conflitos por usurpação de territórios ou direitos do outro (por exemplo, evitar um "não" se quer pedir algo);
- **Função 3:** reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salv guarda eu-tu). Produzido já um dano ou um problema nas relações interpessoais, buscam reparar o dano, acudindo à atenuação. Tem como principal característica reparar danos ou conflitos que se produziram por invasão de territórios ou direitos do outro (aqui se incluem os casos em que haja assalto de turno no discurso); resolver um problema que se produziu em relação ao outro ou nos benefícios que podem obter ambos interlocutores.

Todas essas variáveis são influenciadas por fatores estruturais, enunciativos e situacionais, bem como seus respectivos mecanismos linguístico-discursivos - conforme ainda veremos.

1.6.2 Procedimentos linguísticos da atenuação:

No ato comunicativo, há uma convenção cultural que nos leva a empregar recursos linguísticos que, quando decodificados erroneamente, podem causar uma *não adequação*⁴² do uso de tal convenção em uma determinada situação. Dos diversos

---

⁴² Segundo Escandell Vidal (2006), a diferença entre oração e enunciado é que a *oração* é uma unidade gramatical cuja avaliação se dá em termos de gramaticalidade ou agramaticalidade, enquanto o *enunciado* define-se dentro de uma teoria pragmática, de acordo com critérios discursivos. É um unidade do discurso

recursos, destacamos o emprego dos procedimentos da atenuação pragmática, entendida como uma manifestação linguística semântico-discursiva da cortesia na qual se realizam atividades estratégicas de distanciamento linguístico e aproximação social⁴³, (BRIZ, 2003). Sendo assim, trata-se de um mecanismo complexo a ser captado e apreendido pelo aprendente de LE.

Segundo os autores, a atenuação "se revela mediante procedimentos proposicionais (isto é, o atenuante afeta diretamente algum elemento do *dictum*) e outras vezes [...] diretamente a enunciação (ao *modus*) e, são por isso, extra proposicionais" (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 13).

Quando a atenuação se refere ao dito, o conteúdo proposicional é minimizado pelo uso de formas vagas e/ou imprecisas, com os recursos de eufemismos, litotes. Já a atenuação do dizer, busca-se reduzir a força ilocucionária de um ato de fala, e, assim, a atenuação, afeta os atos assertivos, diretivos, comissivos e expressivos, (ALBELDA, 2017).

Para Briz (2013, p. 286-292), os procedimentos podem ser por impessoalização (ocultação) e relativização.

A impessoalização diz respeito ao afastamento do enunciador ao que é dito (distanciamento do eixo dêitico pessoal), com o uso de:

- a) Formas impessoais gramaticais;
- b) Expressões de generalização (*segundo dizem, todo mundo*);
- c) Construções que escondem o agente da ação (*nominalizações, passivas*);
- d) Construções nominais com adjetivo relacional, que se distanciam eufemisticamente de algum termo que se deseja evitar (*imigrantes irregulares* em lugar de *imigrantes ilegais*).

Já a relativização ou indeterminação do que se expressa é um recurso que minimiza "a força argumentativa com relação à verdade ou à certeza do enunciado, ao grau de conhecimento ou ao compromisso do falante" (BRIZ, 2013, p. 292). São usadas expressões de dúvida, de possibilidade, de incerteza, como:

---

cujas interpretações dependem do conteúdo semântico e das condições de realização, portanto, avalia-se segundo critérios pragmáticos de *adequação* ou *não adequação*.

⁴³Distanciamento linguístico ocorre porque o falante ora se afasta dos centros dêiticos *eu-agora*, ora emprega procedimentos linguísticos que suavizam *o dito* ou *seu dizer* com a finalidade de mitigar seu discurso e conseguir se aproximar socialmente, ou não se afastar, do ouvinte.

- a) verbos performativos que expressam valores modais (*saber, parecer, pensar, crer*);
- b) Modificações de verbos performativos nas formas temporais ou modais; uso do futuro do pretérito, do imperfeito de indicativo ou do subjuntivo (*queria, gostaria*);
- c) Marcadores discursivos: modalizadores (*na minha opinião, ao meu parecer, em princípio, seguramente etc.*); controladores de contato (*olha, homem, veja bem etc. e formas apelativas, como chamar pelo nome do interlocutor*);
- d) Estruturas causais explicativas ou justificativas, temporais, condicionais, concessivas (*mas*);
- e) Alguns movimentos de reformulação (*iniciados com marcadores discursivos, que em tais contextos adquirem valor atenuador*);
- f) Construções indiretas, incluídas as construções suspensas ou truncadas que elidem a conclusão ou se esquivam dela;
- g) Recursos intraproposicionais, como:
  - uso do diminutivo;
  - quantificadores e partículas difusoras ou que se aproximam do significado (*mais ou menos, aproximadamente, pouco*);
  - formas dêiticas (*aí, ali, assim, algo assim, isso*);
  - eufemismos, fenômenos de litotes.

Para melhor entendermos os procedimentos apresentados acima, descreveremos os mecanismos com as respectivas características apontadas por Albelda; Briz *et alii* (2014). Os exemplos apresentados na Tabela 2 são retirados de nosso levantamento das situações dos livros didáticos e do projeto Es.Por. Atenuação.⁴⁴

---

⁴⁴ Os exemplos dos LDs são indicados pelas siglas das obras (APB, FB, FLE etc). E, quando não houver ocorrência do procedimento linguístico nas obras analisadas, usamos os exemplos dados pelo projeto Es.Por. Atenuação, indicados pela sigla "Ficha".

Tabela 2: Procedimentos linguísticos

Procedimentos linguísticos	Características/exemplos
Modificadores morfológicos internos	Sufixos (diminutivos)
	Exemplo: [BV] - Sobremesa? - Para mim somente um cafezinho.
Modificadores externos	Quantificadores minimizadores, aproximativos ou difusores significativos proposicionais ou extraproposicionais. São expressões debilitadoras do significado e minimizadoras da intenção: <i>um pouco, algo, algo assim, como, ou algo, ou isso, só, e isso, Não muito, simplesmente, praticamente, mais ou menos, aproximadamente, de alguma maneira, por assim dizer, em princípio, digamos, etc.</i> , palavras ou expressões entre aspas. Todos esses elementos constituem debilitadores do significado e minimizadores da intenção.
	Exemplo: [FB] - E o condomínio, o senhor sabe se é muito caro? - É meio carinho sim, porque tem piscina [...].
Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo do que outras possíveis alternativas de seu mesmo paradigma	Litotes Eufemismo
	Exemplo: [BV] - Quanto à vizinhança? é um lugar seguro? - Os vizinhos são muito legais. Quanto à segurança, nunca ouvi falar de assalto nesta região.
Emprego de palavras estrangeiras	Exemplo: [Ficha] - eel norte me ENCANTA/ ee lo encuentro FASCINANTE/ o sea ess- es una culturaa/ donnde/ por mucho que se diga/ ees muy RICA// la gente es noble/ cien por cien/ cosa que los valencianos/// tenim ⁴⁵ (risas)/ tenemos/ otroos/ otros apodos// no los digamos ahora// peeroo/ vamos/ en definitiva somos más puñeteros// esta gente es muy noble// brinda la casaa. (AMO o norte / Acho FASCINANTE / quer dizer, é uma cultura / onde / por mais que se diga / é muito RICO // as

⁴⁵ O exemplo mostra a mudança de código para o valenciano. (Albelda; Briz, 2014. p. 13).

	<i>peçoas são nobres / cem por cento / algo que os valencianos // tenim (risos) / nós temos / outros / outros apelidos // não os digamos agora // mas / vamos lá / resumindo, somos mais malditos // essas peçoas são muito nobres // eles oferecem a casa - Trad. livre)</i>
Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	Supõem uma desfocalização do eixo temporal, e por isso expressam a ação de forma mais suave. Emprega-se: - forma condicional pelo presente ou imperativo - imperfeito pelo presente ou imperativo - futuro pelo presente
	Exemplo: [BV] - Alô, Marisa está? - Quem gostaria ?
Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal (que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade)	As formas verbais e partículas que frequentemente formam parte desta variável são: <i>achar, crer, parecer, ser possível, poder, imaginar, quiçá, talvez, provavelmente, possivelmente</i> . Inclui-se nesta variável também a atenuação que se encontra no eixo da modalidade deôntica (<i>ser conveniente, ser necessário</i>). Alguns dos verbos anteriores podem aparecer em forma parentética “limitando” a opinião do próprio falante; seja o caso do verbo <i>crer</i> (<i>É algo inverossímil, creio eu</i>).
	Exemplo: [MP] - Já tomei tudo. Antigripal, vitamina C...Acho que vou deitar um pouco agora. - Isso. vai descansar. Quer algo? Um chá de limão e alho, talvez ?
Emprego de verbos, construções verbais e partículas discursivas que expressam fingimento de incerteza, de incompetência ou de ignorância sobre o que alguém sabe ou é capaz	São aquelas formas que atenuam fingindo falta de certeza, de conhecimento ou de incapacidade para realizar algo. Algumas das formas mais habituais são: <i>não saber, não estar seguro, seguramente, não sou a peçoas mais apropriada</i> , etc. Alguns dos verbos podem aparecer em forma parentética expressando matizações ou restrições da opinião do falante (“ <i>não sou capaz, não sei</i> ”).
	Exemplo: [FLE] - quanta gente na loja? - Parece que todo mundo resolveu fazer compras hoje!
Construções “limitadoras” da opinião à própria peçoas	Restrição da opinião (<i>na/em minha opinião, no meu parecer, a meu ver, que eu saiba, para mim, acredito / creio eu, digo eu</i> , etc.), ou a um determinado âmbito ou espaço peçoal (<i>pelo menos na minha terra / cidade</i>). Trata-se, nestes casos, de limitações em forma parentética, e sempre ocupa uma posição parentética (<i>creio / acredito eu, digo eu</i>).

	Exemplo: [Ficha] - mi profesión me encanta/ he escogido la profesión// creo/ adecuada a mi carácter. <i>(Eu amo minha profissão / escolhi a profissão // acredito / apropriada ao meu caráter - trad. livre).</i>
Pedidos, perguntas, ou ordens expressas de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	Procura-se expressar os atos diretivos indiretamente, o que pode ser realizado em diversos graus, inclusive formulando de forma negativa o que é solicitado (dando por certo que se nega o suposto do que se quer, por exemplo, pedir). Também a língua dispõe de fórmulas ritualizadas, como <i>por favor</i>, que contribuem para a indiretividade. Exemplo: [FLE] - A conta, por favor. Este restaurante não é caro. - Desculpe, senhor, mas a gorjeta não está incluída.
Expressões de desculpas	Ante qualquer ação passada ou futura que possa supor uma ameaça ao interlocutor, é possível acudir a modos mais ou menos ritualizados de desculpa. Seja, por exemplo, o caso de uma interrupção, de uma pergunta, de um favor ou ante a expressão de uma opinião que poderia contrariar a outra pessoa. Em numerosas ocasiões, formam estruturas concessivas ritualizadas. Exemplo: [FLE]- A conta, por favor. Este restaurante não é caro. -Desculpe, senhor, mas a gorjeta não está incluída
Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais, fórmulas fixas estereotipadas (locuções, modismos)	Modificações do ato de fala que restringem o alcance do expressado mediante estruturas condicionais, estruturas concessivas e/ou estruturas temporais. Exemplo: [BV] - Não. Quanto é a consulta? -150 reais. Se quiser, pode pagar depois da consulta.
Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	Algumas das formas e construções mais comuns desta variável são: <i>é que, porque, como, que [causal], o que acontece é que</i>, etc. Incluem-se as chamadas "causais da enunciação" e expressões justificadoras do <i>dizer como por assim dizer, por falar nisso</i>. Exemplo: [FLE] - Você está com pressa? - Não. Por quê? - Porque quero almoçar agora. Estou com fome.
Elipses da conclusão, estruturas suspendidas ou estruturas truncadas	Exemplo: [MP] - Já tomou algo? - Já tomei tudo. Antigripal, vitamina C... Acho que vou deitar um pouco agora.

Impessoalizações I	Apela-se ao juízo da maioria por meio de formas verbais impessoais, formas de despersonalização de origem dêitica do enunciado (<i>segundo contam, pelo que dizem, segundo parece etc.</i>)
	Exemplo: [FB] - Será que a comida desse restaurante é boa? - Eu ouvi dizer que os peixes são deliciosos.
Impessoalizações (II)	Por meio do recurso de estilo direto, como citar as palavras ou pensamento de outra pessoa, citar as palavras ou pensamento do próprio falante.
	Exemplo: [Ficha] - A: ¿Crees que he actuado mal? - B: Yo solo digo que el que siembra tormentas, recoge tempestades. (A: <i>Você acha que agi mal?</i> B: Eu só digo que quem semeia ventos, colhe tempestades. - Trad. livre)
Movimento de reformulação a partir de atos do próprio falante que matizam ou corrigem o ato anterior	Tal reformulação pode realizar-se por meio de partículas discursivas (<i>bom, ou seja, cara, meu, etc.</i>) ou sem elas. Incluem-se também os movimentos de mudança de tópico quando diminuem parcialmente conflitos ou desconformidade ou acrescentam propostas novas do falante.
	Exemplo: [Ficha] - A: sí sí CÓGELO - B: pásame un poco/ bueno↓ me pongo yo cocacol- y lo cojo. (A: <i>sim sim ENTREGUE</i> B: <i>me passa um pouco / bem ↓ eu coloco Coca - e pego.</i> - Trad. livre)
Concessividade	Exemplo: [BV] - Tem quintal? - Sim, não é muito grande mas dá pras crianças brincarem. Tem até uma mangueira que agora deve estar cheia de mangas.
Partículas discursivas	São principalmente evidenciais que incidem na sinceridade do que foi expresso e objetivam-no, fazendo ver que é algo normalmente compartilhado pelos demais. (<i>a bem da verdade, a verdade, a verdade é que, sinceramente, obviamente, evidentemente, é evidente que</i>). A evidência, o lógico, pode ser o escudo para afirmar algo e evitar, com isso, comprometer-se com o que se afirma.
	Exemplo:

	[Ficha] - Nada de ello mermó, sin embargo, el talento creador ni la lucidez del novelista [Galdós]. Ni tampoco, a decir verdad, sus flaquezas de hombre enamorado del que tantas mujeres [...] se aprovecharon. <i>(Nada disso diminuiu, porém, o talento criativo nem a lucidez do romancista [Galdós]. Nem tampouco, para falar a verdade, suas fraquezas de homem apaixonado de quem tantas mulheres se aproveitaram. - Trad. livre)</i>
Partículas discursivas e expressões de controle de contato	Tais partículas procuram e solicitam o consentimento do interlocutor (<i>não?</i>, <i>legal?</i>, <i>né?</i>, <i>o quê você acha?</i>, <i>que lhe parece?</i>, <i>sabe? entende? viu?</i>), ou oferecem opções, que buscam aliança com o ouvinte ou que minimizam desacordos ou desconformidades.
	Exemplo: [FB] - Ah, tinha me esquecido. Tem garagem, né? - Tem sim.
Emprego de formas de tratamento e fórmulas de contato	Podem ser: a) Fórmulas pronominais: - <i>o senhor, etc.</i> - ou nominais - <i>nomes próprios</i>).
	Exemplo: [APB] - Garçom, traga o cardápio, por favor. - Pois não. O que os senhores vão beber?
	b) Fórmulas apelativas convencionalizadas: <i>escuta, olha, me diz/diga uma coisa, vamos, nomes próprios, etc.</i> Todos mostram aproximação ao outro para minimizar o expressado quando pode parecer ameaçador, ou para atender situações de negatividade. Procura-se assim o acordo ou o consenso do outro ou a minimização do desacordo.
	Exemplo: [FB] - Gente, que tal experimentar um prato típico da região? - Garçom, por favor.
Emprego de elementos prosódicos, paralingüísticos ou gestuais como mecanismos de atenuação	Risos; movimentos dos dedos colocando “entre aspas” uma expressão, movimentos gestuais, etc. Também se incluem aqui certos empregos onomatopeicos que expressem atenuação.
	Exemplo: [APB] - Bem, vamos ver sua garganta. Está um pouco inflamada, mas não é nada grave. vou receitar um antibiótico. - Ih!... doutor, injeção não!
Outros	Se houver outro mecanismo não contemplado nessa relação.

	Exemplo: [APB] - Está bem, obrigado. Mas prefiro lhe telefonar antes porque minha noiva também quer ver o apartamento. - Como quiser, e não se esqueça de nos trazer sua identidade. - E a noiva também... (humor)

Fonte: Albelda; Briz *et alii* (2014). Adaptado.

1.6.3 Fatores estruturais

Os fatores estruturais correspondem à:

- a) posição discursiva do atenuador; e,
- b) tipologia textual. (Albelda; Briz *et alii*, 2014, p. 26):

A posição da forma supostamente atenuante pode ajudar a determinar se ela é realmente e a reconstruir o padrão atenuante do segmento interacional em que se encontra. A tipologia textual servirá para confirmar a intuição de que, naqueles textos em que os enunciadores se arriscam mais na negociação do acordo, a atenuação é mais necessária.⁴⁶

Ainda, segundo os autores (2014), para reconhecer a posição do atenuante, faz-se necessário determinar:

- a) o elemento causante ou desencadeante: observar o contexto interacional que causa ou desencadeia a atenuação (pode ser um ato anterior ou a intervenção mesmo locutor; pode ser que o contexto compartilhado não seja explícito etc.);
- b) o elemento ou segmento atenuante: recurso, tática empregada para atenuar;
- c) o elemento ou segmento atenuado: membro do discurso que afeta o elemento atenuante.

Quanto à posição discursiva, deve-se notar a disposição dos segmentos, conforme o Quadro 4:

⁴⁶No original: " La posición de la forma supuestamente atenuante puede ayudar a determinar si realmente lo es y a recomponer el patrón atenuante del segmento interaccional en el que se encuentra. La tipología textual servirá para confirmar la intuición de que, en aquellos textos en que los enunciadores se arriesgan más en la negociación del acuerdo, la atenuación se hace más necesaria."

Quadro 4: Posição discursiva

0. Segmento integrado dentro do dictum

Trata-se de formas atenuadoras que funcionam no interior da proposição. Por exemplo, um quantificador ou um diminutivo sempre estarão integrados, fazer parte da estrutura proposicional:

1. Posição intermediária, a modo de parêntese

O atenuador aparece intercalado, no interior do membro discursivo ao qual afeta (trata-se neste caso de segmentos parentéticos).

2. Posição intermediária, em movimentos de reformulação ou retificação do anterior

É o caso de algumas partículas discursivas em certos movimentos de reformulação que operam na intervenção de um mesmo falante. Tendo em conta que o segmento reformulador e o reformulado fazem parte do mesmo movimento de reformulação, pode entender-se que ocupam uma posição intermediária.

3. Posição inicial, anterior ao segmento discursivo afetado

4. Posição final ou posterior em relação com o segmento discursivo atenuado, limitando o efeito do segmento discursivo afetado, ou com adições à direita para matizar ou esclarecer:

5. Mesmo atenuador em várias posições

6. Ato ou intervenção completa. São os casos em que não atenuamos uma forma linguística específica, ou seja, a atenuação se constitui no próprio ato de fala. Não é possível, portanto, falar de posição inicial ou final, já que se trata de um enunciado completo que funciona todo ele como atenuador, como, por exemplo, as estruturas interrogativas ou as estruturas suspensas e alguns dos atos que suprimem a conclusão. Em geral, são atos de fala indiretos ou com um grau de indiretividade alto.

Fonte: Albelda; Briz *et alii* (2014)

Quanto à tipologia textual, Albelda; Briz *et alii* (2014, p. 31) observam que "a atenuação pode produzir-se dentro de uma sequência argumentativa, narrativa, descritiva ou puramente fática"⁴⁷. A tipologia foi especificada em:

a) intervenções fático-expositivas: buscam a manutenção da conversação e das relações sociais. É basicamente, constituída por turnos rápidos e breves, típicos de uma conversação coloquial;

b) intervenções narrativas ou de relato: narrativas sobre ações que se sucederam com os próprios locutores ou com terceiros, mostram os fatos numa sequência temporal e os narram com o uso do discurso direto ou indireto livre;

⁴⁷ No original: ' La atenuación puede producirse dentro de una secuencia argumentativa, narrativa, descriptiva o puramente fática.'

- c) intervenções descritivas: descrevem pessoas ou coisas explicando suas partes, qualidades, circunstâncias;
- d) intervenções argumentativas: uso de argumentos para convencer o outro, os locutores se posicionam sobre o que se diz;
- e) intervenções rituais: são as sequências ritualizadas, de cumprimentos e/ou saudações de abertura e fechamento;
- f) intervenção que se produz dentro do discurso reproduzido.

1.6.4 Fatores enunciativos

Os fatores enunciativos relacionam-se ao conteúdo da enunciação e de que forma pode afetar ou não a imagem dos locutores e interlocutores. Assim, destacam-se:

- a) atenuação de um conteúdo em que não estão envolvidas as imagens;
- b) atenuação de um conteúdo negativo para algum interlocutor (falante ou ouvinte): discussões, ofensas, críticas, correções, desacordos, invasão do território do outro;
- c) atenuação de um conteúdo negativo para um interlocutor que não está presente na interação (ou uma instituição): discussões, ofensas, críticas, correções, desacordos, invasão do território daquele;
- d) atenuação de um conteúdo positivo, elogiador, ou com consequências positivas para algum dos interlocutores.

Também, os fatores enunciativos relacionam-se com a força ilocutória do ato de fala. Podem ser:

- a) diretivos em benefício do falante (ordens, perguntas, proibições, solicitações, súplicas, etc.);
- b) diretivos em benefício do ouvinte (conselhos, sugestões, advertências em benefício do ouvinte, propostas, etc.);
- c) assertivos: em opiniões (incluem-se se rejeições, dissensões, etc.); ou em informações, expressões, descrições do estado fatural da realidade;
- d) compromissivo (promessas, contratos, oferecimentos);
- e) expressivos: em insultos, recriminações, reclamações; ou em felicitações, lamentos, agradecimentos.

1.6.5 Fatores situacionais

Os fatores situacionais tornam-se imprescindíveis no entendimento e na análise da atenuação proposta por Albelda; Briz *et alii* (2014), uma vez que se relacionam aos fatores contextuais da interação. Desse modo, é preciso observar o contexto geral da interação (CGI) e, em seguida, o específico (CEI).

No contexto geral da interação (CGI), verificam-se as variantes sociais e comunicativas, como:

a) a temática da interação: que pode ser um tema cotidiano (diário), especializado (técnico); pode apresentar fórmulas rituais de cumprimento ou despedida;

b) a finalidade da interação: que pode ser interpessoal (com a finalidade de socialização ou manutenção de relações sociais) ou transacional (com fim específico, por exemplo, o discurso de um vendedor que deseja realizar a venda);

c) o espaço físico: que pode ser comum para os interlocutores (espaço físico onde trabalham, por exemplo); não cotidiano para ambos os interlocutores (um congresso, uma conferência); não cotidiano para ouvinte e sim para o falante (ex. médico-paciente em um hospital); não cotidiano para o falante, mas sim para o ouvinte (ex. paciente-médico em um hospital);

d) a relação vivencial e saberes compartilhados entre os/as interlocutores/as: amigos/as, parente/s, colegas de trabalho + conhecidos/as; colegas de trabalho - conhecidos/as; desconhecidos/as (inclui os/as recém conhecidos/as);

e) a relação social e funcional entre interlocutores: de igualdade (falante igual ouvinte, $F = O$), hierárquica ($F + O =$ o falante tem um *status* ou uma relação hierarquicamente superior ao ouvinte ou $F - O =$ o ouvinte tem um *status* ou uma relação hierarquicamente superior ao falante);

f) a idade dos interlocutores;

g) a relação de gênero entre interlocutores (H = homem, M = mulher, m = misto)

h) o nível de instrução entre os interlocutores;

i) a origem e procedência do falante;

j) o tipo de atividade comunicativa (gênero discursivo): conversação, entrevista etc.;

k) o registro da linguagem: informal, formal, neutro.

Já o contexto específico da interação (CEI) refere-se ao momento pontual da comunicação que favorece ou determina o uso de estratégias linguísticas. Sobre esse aspecto, Albelda; Briz (2013, p. 300) assinalam que

Ao falar de contexto interacional nos referimos ao momento ou aos momentos específicos da fala em uma interação que afetam, favorecem ou chegam a determinar os usos e estratégias linguísticas. Esse conceito pode nos permitir explicar que uma situação geral de imediatismo comunicativo pode em um dado momento tornar-se menos imediata ou que, ao contrário, uma situação de não-imediatismo pode ter momentos de maior imediatismo. A noção de um contexto interacional concreto, portanto, dinamiza o conceito mais geral de situação de comunicação (comp. §5.2.4) e explica a atividade linguística em uma contextualização seriada, contexto preciso para um contexto preciso.⁴⁸

A título de exemplificação, elaboramos a situação a seguir, que mostra como podemos proceder no reconhecimento desses elementos apresentados. Vejamos:

A interação se dá entre um casal (marido e esposa), em um restaurante em que estão decidindo sobre o pedido da refeição. A esposa pergunta:

Esposa: - Que vamos comer?

Marido:- Pode ser peixe. Menos lagosta. "Tá meio carinho, né!"

Esposa: - Verdade. Vamos de pintado na brasa?

Marido: - Perfeito.

A partir do diálogo, percebe-se que há uma negociação sobre a decisão do que se pode comer. Para que haja o acordo entre os interlocutores, eles usam estratégias para prevenir, zelar e proteger a imagem.

O elemento desencadeante da atenuação foi a afirmação de que o preço da lagosta está "caro", desencadeando o uso de atenuadores, como o uso de um quantificador minimizador ("meio"), o de diminutivo ("carinho") e a fórmula de contato ou acordo "né?".

Abaixo, podemos reconhecer os elementos que foram atenuados:

---

⁴⁸No original: "Al hablar de contexto interaccional concreto nos referimos al momento o a los momentos puntuales de habla en una interacción que afectan, favorecen o llegan a determinar los usos y estrategias lingüísticos. Este concepto puede permitirnos explicar que una situación general de inmediatez comunicativa pueda en un momento dado pasar a ser menos inmediata o que, al contrario, una situación de no inmediatez tenga momentos de mayor inmediatez. La noción de contexto interaccional concreto dinamiza, así pues, el concepto más general de situación de comunicación (comp. §5.2.4) y explica la actividad lingüística en una contextualización seriada, contexto preciso a contexto preciso."

Tabela 3: Exemplo de reconhecimento e procedimentos da atenuação

Contexto geral da interacional	Contexto específico/Momento da interação: <i>Na negociação da decisão do pedido, quando o marido pergunta para a esposa:</i>	Elementos e procedimentos
Temática: cotidiano Finalidade da interação: interpessoal Espaço Físico: não cotidiano para ambos os interlocutores Relação vivencial: marido/mulher Relação social e funcional entre interlocutores: F = O Idade do falante: não informado Relação de gênero entre interlocutores: H; M Nível de instrução do falante: não informado Origem e procedência do falante: não informado Tipo de atividade comunicativa (gênero discursivo): conversação Língua habitual do falante: Português brasileiro Registro: + informal	- Que vamos comer? - Pode ser peixe. Menos lagosta. "Tá meio carinho , né. - Verdade. Vamos de pintado na brasa? - Perfeito.	Elementos: - desencadeante: asserção que é caro; - atenuado: caro; - atenuadores: (e procedimentos) Pode ser: Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade; Meio: quantificador minimizador; -inha (sufixo diminutivo); Né: fórmula de contato ou acordo; Vamos de pintado na brasa : Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta.

Fonte: Elaboração própria. Adaptado da Ficha Es.Por.Atenuação

Assim, conforme Albelda; Briz *et alii* (2014), o elemento ou segmento atenuado diz respeito à "ação e intenção que se quer atenuar", minimizar (no caso, "caro"); o elemento desencadeante, "pode ser um ato (ou algo dentro deste) ou a intervenção de um mesmo falante (inícios ou reações)"; e o elemento ou segmento atenuador que é o "recurso de atenuação". Destacamos que os autores deixam claro que

Reconhecidas as partes que constituem o contexto interativo concreto ou, em última instância, o padrão interativo da atenuação em cada caso, se põem limites não só funcionais, mas também estruturais (formais) ao fenômeno da atenuação e, exatamente, se proporciona ao analista um critério, em nossa opinião, mais sólido para seu reconhecimento. (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 34)

1.7 RELAÇÃO ENTRE IMAGEM SOCIAL E ATENUAÇÃO

Até o momento, a teoria descrita mostrou que o uso de estratégias de atenuação, usadas pelos interlocutores no ato comunicativo, busca manter um equilíbrio nas

interações, preservando a imagem de quem a profere, e/ou zelando pela imagem de seu interlocutor; desse modo, é um recurso que minimiza mal-entendidos ou ameaças à imagem.

Ainda, nessa perspectiva, salientamos que a atenuação pode ser empregada em atos corteses, mas que o não uso de tal recurso não é, necessariamente, considerado um ato descortês. Em consequência, o contexto em que ocorre a interação é crucial para o entendimento da utilização ou não de tais procedimentos linguísticos.

Dito isso, queremos evidenciar que, com o emprego ou não de tais recursos, cria-se uma imagem pública que é compartilhada ou não com o outro. Também, Escandell (2006, p. 155) reforça que todos os indivíduos têm uma imagem pública e querem mantê-la a salvo, pois o bom funcionamento das relações sociais pressupõe tanto a manutenção como a salvaguarda da imagem.

Sobre a necessidade de considerar a incidência da imagem na análise da atenuação pragmática, Albelda (2016) questiona se poderia haver atenuação sem atividade de imagem. A autora observa que muitos dos trabalhos sobre a atenuação recaem só no aspecto da redução da força ilocucionária com a intenção de dirimir uma possível responsabilidade ou obrigação sobre o dito. Ao revisitar autores, como Meyer-Hermann e Caffi, especifica que estudos embasados nas teorias de Brown e Levinson entendem o trabalho de imagem como possíveis ameaças que podem afetar a imagem positiva e/ou negativa dos interlocutores, mas que evitam observar o fenômeno de modo a trazer à tona questões sociopragmáticas mais específicas.

Portanto, o que intriga a autora é verificar que na definição de atenuação, a atividade de preservação de imagem não se encontra presente, apesar de ser "a causa e motor das operações de mitigação".⁴⁹, (ALBELDA, 2016, p. 21). E justifica o fato, que chama de "invisibilidade do conceito", ou por estar pressuposto na definição, uma vez que a relação que se opera entre imagem e atenuação não pode ser esquivada, ou porque os analistas consideram explicar os fenômenos de modo linguístico.

Também, Albelda (2016, p. 22) destaca os recentes estudos de Thaler (2012) e Schneider (2013) que incluem a noção de imagem na definição da atenuação:

Thaler (2012) insere-se na linha de autores que definem atenuação como uma modificação da força de ilocução, cujos efeitos ilocucionários constituem a noção de imagem. Em Schneider (2013: 342) a imagem é central: "para chegar a um compromisso entre o seu

---

⁴⁹ No original: "la causa y motor de las operaciones de mitigación".

desejo de imagem e o de seu interlocutor, o falante tenta minimizar a negatividade dos atos ameaçadores indiretos e o grau de seu próprio comprometimento e o do interlocutor”.⁵⁰

Igualmente, Albelda (2016) enfatiza que, ao associar atenuação à imagem, faz-se necessário uma revisão da definição de *face*.

Em relação aos trabalhos de imagem, Briz (2005, p. 53) enfatiza que os interactantes, para atenuar, empregam procedimentos linguísticos para minimizar *o dito* ou o *modo de dizer*. Assim, promovem um distanciamento linguístico para, em contrapartida, conseguir uma aproximação social.

Assim, tendo em conta a relação da imagem com a atenuação, Briz (2013) esclarece que há culturas que são tidas como mais próximas e outras mais distantes. Nas sociedades nas quais predomina uma aproximação maior entre os interlocutores, haveria um uso menor de atenuantes, ao passo que, em culturas mais distantes, haveria um maior uso para, precisamente, *encurtar* tal distância. Em consequência, o uso ou não de atenuadores nos permite compreender as possíveis diferenças de seu emprego nas diversas culturas.

E, ainda, quanto ao seu uso, é necessário observar a variação sociolinguística - fatores diversos, como sexo⁵¹, idade, nível social - que podem incidir no uso e frequência da atenuação e, assinala que para uma análise contrastiva, "as diferentes sociedades e culturas são, igualmente determinantes", (BRIZ, 2013, p. 296).

A linguagem, colocada junto à dimensão social e permeada por suas particularidades culturais, traz consigo especificidades, decodificadas pelo grupo/comunidade que a integra. Diana Bravo (2003, p. 105), afirma que "a língua é um fenômeno social e parte de uma cultura da qual se nutre e da qual se realimenta".⁵²E, que deveríamos usar o termo “comunidade sociocultural”, que abrangeria as noções de comunidade, identidade de grupo e pertencimento cultural. (BRAVO, 2003). Portanto, a

---

⁵⁰ No original: “Thaler (2012) se inscribe en la línea de autores que definen la atenuación como modificación de la fuerza ilocutiva, cuyos efectos ilocutivos integran la noción de *face*. En Schneider (2013: 342) la imagen es central: ‘para llegar a un compromiso entre su propio deseo de imagen y el de su interlocutor, el hablante trata de minimizar la negatividad de los actos indirectamente amenazadores y el grado de compromiso propio y el del interlocutor’”.

⁵¹ Hoje consideramos que seria prudente falar de fatores de gênero em vez de sexo.

⁵² No original: "a lengua es un fenómeno social y parte de una cultura de la cual se nutre y a la cual contribuye a realimentar.", Diana Bravo (2003, p. 105).

língua não pode ser entendida somente na sua produção individual, há um todo cultural, social e identitário que precisa ser levado em conta nessa equação.

Anteriormente, apontamos como o termo *imagem*, desde Goffman, vem sendo tratado nas linhas de pesquisa, principalmente por Arundale e Spencer-Oatley e que essas questões têm se mostrado mais presentes.

É nesse sentido que entendemos a crítica de Arundale (2013) à teoria da cortesia de Brown e Levinson. O autor (2013, p. 7) aponta que Brown e Levinson (1987) "abordam a combinação das explicações do que é individual e o que é social na existência humana apenas como um dualismo de dois fenômenos desconexos e separados. Não abordam o que é individual e o que é social dialeticamente ligados". E, para Arundale é fundamental vislumbrar os aspectos individuais e sociais da existência humana na sua formação dialética e que tal aspecto deve ser levado em consideração na análise dos fenômenos linguísticos. Nessa perspectiva, o acadêmico esboça três modos de explicar os fenômenos pragmáticos e enfatiza que não há o privilégio de um aspecto sobre o outro, e sim, uma interação. São eles:

- centrado no individual: o indivíduo passa a ser a principal unidade de análise;
- macrossocial: análise das entidades sociais inteiras;
- microssocial: análise do vínculo dialético do que é social e do que é individual.

Dessa maneira, o processo das relações interacionais é dinâmico e foge de um caráter pseudo-estático, onde o macrossocial, se analisado de modo isolado, não evidenciaria o caráter dialético que toda interação pressupõe. E, é "através da interação que os indivíduos constituem paulatinamente uma comunidade de prática." (ARUNDALE, 2013, p. 7).

Para ilustrar o dinamismo, elaboramos a figura que segue:

Figura 3: Dialética individual e social

Fonte: Elaboração própria

Assim, notamos que uma comunidade linguística adota certas práticas que revelam um determinado tipo de sociedade e, conseqüentemente, certo tipo de imagem pública que é consolidada pelo trabalho de imagem entre os interagentes, nas interações sociais do micro ao macro e vice-versa.

A atividade de imagem, seja para preservação, prevenção e/ou ameaça, é visto de diferentes formas nas diferentes culturas, pois, como salientam Haverkate (2004) e Briz (2007), há culturas de aproximação e de distanciamento. Os autores afirmam que não devemos entender tais culturas como um par de opostos, mas sim, como culturas que apresentam um *continuum* de valores intermediários. Dessa forma, temos sociedades que, por exemplo, encurtam os espaços interpessoais, outras que interferem na vida privada etc. Em conseqüência, sob o ponto de vista da análise linguística, Albelda e Briz (2010) delineiam que, como apontado, o uso de atenuadores são reveladores para caracterizar tais sociedades e que os usos das estratégias de atenuação revelam um aspecto sociocultural de uma comunidade de fala, como assinala Briz (2005).

Em nosso trabalho, postulamos que certo tipo de imagem está presente com o uso ou não de atenuadores - ao usá-los, o locutor reduz a força ilocucionária e esse mecanismo afeta a imagem e, em conseqüência, o trabalho de imagem; ao não usá-lo, há uma imagem que não precisa ser "preservada" ou "ameaçada", mas a imagem está presente.

Em consonância, Blum-kulka (1989) questiona se os valores culturais interferem na realização e interpretação dos atos de fala, dado que, às vezes, a interpretação pode ser equivocada. E, é nesse questionamento que acrescentamos a pergunta: de que modo os livros de PLE veiculam a imagem pública de quem profere o uso dos procedimentos linguísticos da atenuação?

A respeito da sociedade brasileira, cito três estudos que mostram a questão da imagem pública do brasileiro relacionado ao uso de mecanismos de atenuação. O primeiro encontra-se em Blanco (2015), *Atenuação pragmática e problemas de intercompreensão: um estudo intercultural entre paulistanos e cordobeses*, que discute como o uso dos elementos da atenuação afeta as relações interpessoais enquanto atividade linguística (redução do dito e do dizer) e social (aproximação ou não distanciamento do outro). No processo analítico do fenômeno, usando o método comparativo para analisar os enunciados estabelecidos pelos paulistanos e cordobeses, o autor da pesquisa comparou os procedimentos de atenuação empregados e a interpretação dos enunciados (dos estudantes paulistanos) feita pelos alunos de Córdoba. O autor obteve como resultado o uso acentuado de procedimentos de atenuação por parte dos paulistanos, causando interpretações equivocadas desses enunciados por parte dos cordobeses.

O outro trabalho encontra-se em Silva (2017), *Crítica e (des)cortesia: um estudo contrastivo em corpus de cinema - Buenos Aires e São Paulo*. Tal pesquisa se fundamentou na pragmática sociocultural e na interpretação da cortesia e da descortesia no ato de fala da crítica e seus efeitos. A pesquisadora analisou e comparou 15 cenas do filme FRANCIA (2009) com 14 cenas do filme brasileiro LINHA DE PASSE (2008), com o objetivo de tecer comparações entre o âmbito privado e público de cada idioma. Os resultados do estudo demonstraram que não houve diferenças significativas entre os âmbitos. Quanto às reações, tanto no âmbito privado como no público, predominaram as defesas, dada a natureza ameaçadora do ato de fala da crítica. Os resultados da análise linguística e sociocultural apontaram poucas diferenças no modo como argentinos e brasileiros formulam linguisticamente a crítica. Entretanto, Silva apontou que há diferenças importantes no modo como ambas as comunidades reagem a esse tipo de ato de fala, ao relacioná-las com os aspectos culturais de cada grupo.

Ainda, sobre a questão das imagens, citamos a pesquisa de Lima (2012), *Parecer bem x parecer justo - o pedido de desculpas na gestão da imagem nas interações midiáticas*, que analisa interações de brasileiros e argentinos no programa

televisivo "Big Brother" e "Gran Hermano", em específico, situações de pedidos de desculpa. O estudo revelou que os brasileiros valorizam a gestão da imagem pública, na busca pelo consenso (parecer bom) frente aos telespectadores; ao passo que os argentinos valorizavam mais a imagem pessoal em detrimento ao consenso (parecer justo).

Com esses três exemplos, queremos reforçar a ideia de que a compreensão linguística de um fenômeno não pode ser meramente estrutural e que o entendimento do todo que se estabelece na interação depende de *certa* compreensão sociocultural das comunidades envolvidas. É o que Bravo (2003, p. 104) chamou de "hipóteses socioculturais", ou seja, "tipo de suposições sobre 'conhecimento de partida' [...] sobre algo que extralinguisticamente contribui para criar 'expectativas' sobre o que pode ser potencialmente avaliado como cortês, indelicado ou neutro naquela situação."⁵³

Na presente pesquisa, esclarecemos que não temos a intenção de fazer um estudo sobre a sociedade brasileira na sua complexidade cultural e identitária, mas apontar que o uso linguístico de componentes da comunicação, no caso, a atenuação, revela aspectos de uso de linguagem de uma sociedade que promove uma imagem pública da qual é formada e que é veiculada nos livros didáticos.

---

⁵³ No original: "tipo de supuestos sobre 'conocimientos de partida' [...] acerca de algo que extralingüísticamente contribuye a crear 'expectativas' acerca de lo que potencialmente puede ser evaluado como cortés, descortés o neutral en esa situación."

2 PRAGMÁTICA E O ENSINO DE LE

Após delinear nosso ponto de vista sobre as questões da Pragmática que fundamentam a tese, buscamos, neste capítulo, apresentar a Pragmática enquanto competência linguística para que o aprendente possa ser capaz de ter consciência da sua necessidade no ensino/aprendizagem. Também, vamos traçar algumas características do livro didático, enquanto instrumento de ensino e difusor da linguagem.

2.1 COMPETÊNCIA COMUNICATIVA E PRAGMÁTICA NO ENSINO DE LE

Segundo as orientações do Quadro Europeu Comum de Referência⁵⁴ (2001, p. 31), ser "competente numa língua é saber usá-la com adequação aos contextos socioculturais, aos interlocutores, às condições específicas em que ocorrem as interações e aos domínios da vida social em que são realizadas as atividades linguísticas." E, ainda, para atingir tal competência comunicativa,

os sujeitos em aprendizagem deverão mobilizar (i) as competências gerais, que compreendem, entre outras componentes, o conhecimento declarativo e as competências de realização [...] e (ii) as competências comunicativas em LE – competência pragmática, competência linguística e competência sociolinguística. (QECR, 2001, p. 31)

Quanto às competências gerais, o conhecimento declarativo é tido como um conhecimento que resulta da experiência (conhecimento empírico) e de uma aprendizagem formal (conhecimento acadêmico); já a competência de realização diz respeito à colocação em prática dos procedimentos do conhecimento declarativo.

Em relação à competência comunicativa em LE, essa capacidade compreende diferentes componentes, como: linguística, sociolinguística e pragmática. E, segundo o Quadro de Referência (2001, p. 31), "cada um destes componentes é postulado de forma a compreender o conhecimento declarativo, as capacidades e a competência de realização". O termo em si, competência comunicativa, foi proposto por Hymes (1978) para unir os conceitos de competência e desempenho apresentados por Chomsky, com a finalidade de enfatizar a importância da atividade social da comunicação e a acuidade de saber comunicar-se em contextos diversos.

---

⁵⁴ O Quadro Europeu Comum de Referência (QECR, 2001, p. 19) "descreve exaustivamente aquilo que os aprendentes de uma língua têm de aprender para serem capazes de comunicar nessa língua e quais os conhecimentos e capacidades que têm de desenvolver para serem eficazes na sua actuação".

Assim, a competência comunicativa (QECR, 2001, p. 31-35) é composta pelas:

- competências linguísticas que incluem os conhecimentos da língua como sistema (capacidades lexicais, fonológicas e sintáticas), relaciona-se com "a organização cognitiva e o modo como este conhecimento é armazenado[...] e com a sua acessibilidade (activação, memória, disponibilidade)";
- competências sociolinguísticas que se referem-se "às condições socioculturais do uso da língua que pode afetar[...]fortemente toda a comunicação linguística entre representantes de culturas";
- competências pragmáticas que “dizem respeito ao uso funcional dos recursos linguísticos (produção de funções linguísticas, actos de fala) e criam um argumento ou um guião de trocas interaccionais".

Normalmente, os/as aprendentes nas aulas de português como língua estrangeira são pouco expostos a contextos nos quais as questões da pragmática sejam o cerne do desenvolvimento do tópico da unidade no livro didático. Em consequência, há um descompasso na forma como o/a aprendente vai adquirindo o conhecimento formal da língua, o qual muitas vezes difere do uso real da mesma. Assim, o estudo da pragmática, que se relaciona ao modo como se atua em determinadas situações - nos quais se assomam aspectos sociopragmáticos e pragmalinguísticos -, é, geralmente, negligenciado. Kasper e Roever (2005, p. 317) são específicos ao afirmar que, no processo de aquisição/aprendizagem da L2 ou LE, os/as aprendentes

têm que aprender não apenas como fazer as coisas com as palavras da língua-alvo, mas também como as ações comunicativas e as 'palavras' que as implementam são responsivas e moldam situações, atividades e relações sociais.⁵⁵

Como sabemos, o conhecimento da Pragmática envolve diversos componentes extralinguísticos: características dos participantes, conhecimento de mundo, referência e dêixis, contexto verbal, intenção comunicativa (Implicatura), atos de fala e (des)cortesia conversacional. Se, no processo de ensino, o aprendente tivesse a consciência desses elementos, poderia ser possível que a sua produção na LE fosse mais espontânea e não

---

⁵⁵ No original; "they have to learn not only how to do things with target language words, but also how communicative actions and the 'words' that implement them are both responsive to and shape situations, activities, and social relationships."

restrita a uma linguagem simplificada. Por tal razão, o ensino explícito ou implícito⁵⁶ da Pragmática deveria estar mais presente no decorrer do processo de aquisição/aprendizagem e nos materiais didáticos de LE, no nosso caso, de PLE.

Em outras palavras, o *input* sobre questões do uso da língua, de caráter pragmático necessita ser fornecido. Kasper e Roever (2005), ao citar os trabalhos de Schmidt (2001), afirmam que, para um *input* ser adquirido, ele tem que ser percebido e compreendido (*Noticing e Understanding*). No mesmo sentido, várias pesquisas, como as de Takahashi 2001, Martinez-Flor; Fukuya (2005), Alcón-Soler (2005) e de Gauci (2012), foram realizadas e demonstraram, embora com diferentes metodologias, que os/as aprendentes, quando expostos/as a um ensino dos aspectos pragmáticos da língua, seja implícito ou explícito, apresentavam uma competência pragmática maior do que aqueles que não receberam tal *input*. Ainda, como apontam Kasper e Roever (2005, p. 318),

para adquirir a pragmática, deve-se atentar para a ação que está sendo realizada, as formas linguísticas, paralinguísticas e não verbais pelas quais a ação é implementada, seu contexto interacional ou textual imediato e as dimensões do contexto situacional que são indexadas, por escolhas linguísticas e pragmáticas.⁵⁷

Também salientamos que os estudos e apontamentos realizados por esses pesquisadores sinalizam para a complexidade do tema, principalmente se pensarmos em uma forma que possa medir o conhecimento pragmático adquirido (questionamento de Kasper e Schmidt (1996), “*how can approximation to target language norms be measured?*”⁵⁸); ou quais métodos poderiam constatar a produção de seu desenvolvimento (como nos estudos de Bardovi-Harlig). Mais ainda, como saber medir a dimensão das mudanças produzidas pela aquisição da pragmática no manejo das relações entre forma e função pelo aprendente? Assim mesmo, apesar da evidente complexidade que o tema comporta, vemos que as pesquisas salientam a eficácia do ensino dos aspectos pragmáticos da língua e, nesse sentido, nos perguntamos: por que a Pragmática é quase ausente nos materiais de PLE?

---

⁵⁶Bardovi-Harlig (2013, p. 73) " implicit knowledge is taken to be procedural and unconscious whereas explicit knowledge is thought to be analyzed knowledge that can be articulated".

⁵⁷No original: “in order to acquire pragmatics, attention must be allocated to the action that is being accomplished, the linguistic, paralinguistic, and non verbal forms by which the action is implemented, its immediate interactional or textual context, and the dimensions of the situational context that are indexed by linguistic and pragmatic choices.”

⁵⁸ Trad. livre: “Como a aproximação com as normas do idioma alvo pode ser medida?”

Uma plausível resposta é apontada por Nuzzo e Gauci (2012) ao afirmar que quando se trata da Pragmática, seu ensino é uma questão delicada e complexa, no tocante a uma referência à “regra”, pois os caminhos são tão diversos como os contextos que podem ser produzidos quando da realização dos atos de linguagem. Por tal motivo, eles observam a impossibilidade de se criar um "manual pragmático" como se fosse um livro de gramática ou de vocabulário. Contudo, apesar dessa constatação, Nuzzo e Gauci (2012, p. 78-79) também assinalam que é possível “identificar alguns padrões recorrentes nas situações mais comuns, bem como algumas ferramentas linguísticas nas quais há uma função pragmática prevalecente”, fato que viabiliza a produção de recursos didáticos para o ensino da L2 ou LE.

E é, exatamente, a partir desses padrões recorrentes que os materiais didáticos deveriam se ater para, pelo menos, conscientizar o/a aprendente sobre as diversas questões da produção de uso da linguagem, ou seja, o que Nuzzo e Gauci (2012) chamaram de uma "função pragmática prevalecente".

Igualmente, deveríamos tratar de alinhar as particularidades dos manuais de PLE com os aspectos da atenuação pragmática (procedimentos linguísticos, funções interpessoais, contextos etc.). Ressaltamos que tais noções constituem um componente imprescindível de conhecimento para a aquisição/aprendizagem consciente desse *input*.

Parece-nos que compreender a atenuação de forma linguística, como marcou Briz (2005), nos assegura uma captura dos recursos do uso da linguagem que possam ser trabalhados estrategicamente na aquisição/aprendizagem pelo aprendente em processos nos quais os contextos devem ser bem delineados. Uma das dificuldades está em como perceber, adquirir e usar tais recursos nas questões sociais envolvidas na comunicação, que, muitas vezes, nem sempre são captadas de imediato e causam estranheza por quem aprende uma língua estrangeira.

Ao levarmos esses problemas teóricos ao campo da produção de materiais didáticos, questionamo-nos até que ponto há neles uma ausência (ou não) das explicitações desses aspectos de caráter pragmático, no presente caso, do uso da atenuação. De modo geral, como veremos, os autores, de fato, (re)produzem textos que se aproximam da fala real (autêntica), logo, o uso de atenuadores pode até estar presente; entretanto, não se perceberá uma preocupação em elucidá-los nos diálogos que vamos apresentar nos livros de PLE.

Aproveitamos para salientar que o aprendizado não é somente a relação estrutural da língua, mas também o que Fraser (2010) chamou de *nuances*. As *nuances*

socioculturais permeiam o significado do uso linguístico como um todo e o/a aprendente, ao saber interpretar esses aspectos, saberá perceber e lidar com determinados comportamentos em cada situação comunicativa específica.

Acreditamos que adquirir consciência sobre o fenômeno auxilia na compreensão do problema, bem como mostrar e analisar as ocorrências nos ajudam a refletir sobre o uso da linguagem em si e, fundamentalmente, como recursos didáticos podem criar cenários de comunicação *mais* autênticos.

2.2 O LIVRO COMO MATERIAL DIDÁTICO DE PLE

Dos diversos recursos para o ensino de português como língua estrangeira, o livro didático é uma das ferramentas mais utilizadas para o auxílio do/a docente na condução do/a aprendente no caminho de aquisição da língua-alvo. É, sem dúvida, um "mediador no ensino promovido" (PACHECO, 2006, p. 64).

Também, o livro didático, conforme aponta Souza (1999, p. 27), "constitui um elo importante no discurso na corrente do discurso da competência: é o lugar do saber definitivo, pronto, acabado, correto e dessa forma, fonte última (e às vezes, única) de referência". Torna-se, desse modo, uma ferramenta pedagógica de *segurança* sobre o saber daquilo que é ensinado tanto para o docente como para o aprendente.

Contudo, não se pode esquecer de que o livro didático, muitas vezes central no processo da aprendizagem, é um produto e traz em si distintas características. Uma das características diz respeito a sua própria formulação, uma vez que não é constituído por uma única voz. Pelo contrário, apresenta uma dimensão polifônica de autores, organizadores, revisores e linha editorial. Portanto, na sua produção, as diversas vozes, além da do próprio autor, buscam identificar situações, estruturas, tópicos gramaticais e conversacionais que sejam de interesse do público-alvo, mas que atendam também aos anseios – e, muitas vezes, “as vozes”- dos editores. Esse cenário cria um produto que visa, basicamente, o sucesso mercadológico e, quando há o sucesso de certo tipo de livro didático, tenta-se até mantê-lo com poucas alterações, conforme afirma Coracini (1999, p. 21),

as editoras e autores de livro didático, procurando agradar aos destinatários, vão buscar nas 'novas' teorias sobre aprendizagem e ensino, argumentos que reforcem a qualidade do produto, sem contudo, se preocuparem se estão criando algo tão novo assim, pois sabemos que, ainda que aparentem se distanciar do já existente, é nele que se baseiam. [...]. Vale lembrar como o brasileiro se move pelo mito do 'novo': basta adicionar o adjetivo 'novo' a um dado substantivo e,

imediatamente, as atenções se voltam para o fenômeno ou objeto indicado.

Outro aspecto relaciona-se com o posicionamento ideológico que, certamente, está presente nas ações do ensino/aprendizagem de uma língua, pois essas ações trazem um recorte de sociedade e cultura que transpassa a questão puramente linguística. De acordo com Van Dijk (2005)⁵⁹,

as ideologias foram definidas como crenças fundamentais que subjazem nas representações sociais compartilhadas por tipos específicos de grupos sociais. Essas representações são, por sua vez, a base do discurso e de outras práticas sociais. Também se supõe que as ideologias são expressas e adquiridas principalmente por meio do discurso, isto é, por meio da interação comunicativa falada ou escrita.

Como resultado, os livros de LE tentam, na sua constituição, captar uma realidade idealizada da língua alvo para que o aprendente tenha, no processo de aprendizagem, a possibilidade de vislumbrar, nas diversas situações comunicativas a que é exposto, um modelo de conversação que o torne competente no processo de produção linguística. Contudo, essa realidade linguística proposta pelos manuais, na maioria das vezes, se encontra determinada pela norma de um "português padrão" em desmedro do "português falado".

Por fim, outra particularidade do livro didático de LE, reside na transposição da fala à escrita. E, assim, deparamo-nos com as seguintes questões:

- a) a problemática da própria relação entre fala e escrita;
- b) as questões de autenticidade do material analisado;
- c) o enfoque das práticas orais dadas aos tópicos desenvolvidos;
- d) as explicações/aplicações dos usos das ocorrências dos tópicos etc.

Com relação ao primeiro dos problemas apontados, o desencadeamento da transposição e relação entre a fala e a escrita, ressaltamos, em linhas gerais, os estudos de Marcuschi (2001, p. 136) nas quais enfatiza que ambas -fala e escrita- são práticas sociais, que não devem ser entendidas como dicotômicas, mas sim "dentro do

---

⁵⁹ No original: "Se han definido las ideologías como creencias fundamentales que subyacen en las representaciones sociales compartidas por tipos específicos de grupos sociales. Estas representaciones son a su vez la base del discurso y de otras prácticas sociales. También se ha supuesto que las ideologías son principalmente expresadas y adquiridas a través del discurso, esto es, por interacción comunicativa hablada o escrita."

continuum tipológico das práticas sociais de produção textual", conforme a figura abaixo:

Figura 4: Representação do contínuo dos gêneros textuais na fala e na escrita

Fonte: Marcuschi (2001, p. 43)

Entendida dessa maneira, na qual fala e escrita carregam em si o social e o cultural como práticas na sua realização, salientamos a autenticidade do estudo do texto escrito como representativo dos atos de fala.

Obviamente, quando a interação conversacional se faz face a face os participantes têm a possibilidade de corrigir os mal-entendidos e seguir a atividade conversacional no momento da sua realização, pois na interação há o uso de estratégias e de acordos estabelecidos pelos falantes, na qual se observa a distribuição da participação dos falantes na conversação, a repartição e tomada dos turnos, as respostas reativas dos interlocutores no ato em si etc. Diante desse cenário, o livro didático tenta reproduzir essas cenas comunicativas, que se voltam para o uso de formas linguísticas da própria língua, como, por exemplo, certos tempos verbais, entonação (reprodução dos diálogos gravados que acompanham os manuais), ordem das palavras, uso do imperativo para ordens e pedidos, uso de expressões convencionalizadas, como, “por favor”, “por gentileza”.

Quanto à questão da autenticidade do material, ao reproduzir uma cena comunicativa, o material busca ser fiel à oralidade que representa, pois, na sua elaboração, há um trabalho de pesquisa e de recorte de ocorrências que não podem ser negligenciados. Na apresentação desse conteúdo, os livros didáticos parecem dar "certa forma ao conhecimento, 'forma' no sentido de seleção e hierarquização do chamado 'saber'", (SOUZA, 1999, p. 27).

Por fim, em relação ao enfoque das práticas orais dadas aos tópicos desenvolvidos (c); e, as explicações/aplicações dos usos das ocorrências dos tópicos (d), percebemos que, de modo geral, os assuntos das práticas orais restringem-se à audição da situação comunicativa dada na unidade de ensino e, dificilmente, usam trechos de filmes, ou programas de rádio para compor o ensino. Em consequência, as explicações ou aplicações dos tópicos apresentados, muitas vezes, limitam-se a elucidações estruturais que reforçam no seu uso "certa autoridade expressa na sua própria finalidade, ou seja, a de instruir", (BLANCO, 2017, p. 197).

Acreditamos que o objetivo de todo livro didático de PLE é fazer com que o/a aprendiz seja capaz de sistematizar aspectos de uso da língua-alvo de modo eficaz e, assim, ao estar inserido em um contexto de comunicação com nativos da língua apreendida, possa ser capaz de expressar e articular as ideias, bem como ser capaz de compreender e interpretar o que lhe é dito adequadamente.

Na análise que nos propomos a fazer, vamos averiguar como essa especificidade se manifesta nos livros de PLE em relação às questões de uso e de contexto presentes nos diálogos das unidades de ensino, bem como os interlocutores desses atos fazem uso de estratégias e, principalmente, como tais fenômenos da linguagem são ou não elucidados aos aprendentes.

2.3 PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO RETRATADA NOS LIVROS DIDÁTICOS

Como dito, os livros didáticos de PLE buscam reproduzir uma língua autêntica, que proporciona características ou condições que se aplicam a uma fala real e que são dadas em forma de diálogos conversacionais a cada unidade de ensino.

E, quais seriam essas características ou condições? Segundo Grice (1986, p. 85), na conversa, as condições comportam

uma identificação completa do que o falante *disse*, necessitar-se-ia saber (a) a identidade de X; (b) o tempo da enunciação; e (c) o significado, na ocasião particular da enunciação." Tais características

desenrolam-se no trato conversacional autêntico e dinâmico que, juntamente, ao "princípio conversacional de cooperação."

Tais condições contribuem para a realização do ato em si e expressam, de modo ideal, o "princípio de cooperação".

O "princípio de cooperação" (Grice, 1986, p. 86) promove que se "faça sua contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está engajado". E, ainda, para especificar o princípio, o autor determinou as seguintes máximas:

- de qualidade: trate de fazer uma contribuição que seja verdadeira;
- de quantidade: forneça a quantidade de informação requerida pelo objetivo da informação;
- de relação: seja relevante;
- de modo: seja claro.

As conversas, vistas sob o prisma da cooperação, parecem apontar para um objetivo claro e lógico no processo de interação entre os participantes que é o de um auxílio mútuo. Entretanto, esse princípio de cooperação pode ser infringido, em casos quando ocorrem mal-entendidos; quando um dos participantes não quer mais falar, por exemplo; ou, quando não for capaz de cumprir a máxima de quantidade ou alguma outra máxima, conforme Grice (1986).

Quando a infração ocorre, um dos participantes precisa saber interpretar o que foi transmitido, temos aqui a "implicatura conversacional" na qual

o ouvinte operará com os seguintes dados: (1) o significado convencional das palavras usadas, juntamente com a identidade de quaisquer referentes pertinentes; (2) o princípio de Cooperação e suas máximas; (3) o contexto, linguístico ou extralinguístico, da enunciação; (4) outros itens de seu conhecimento anterior (background); e (5) o fato (ou fato suposto) de que todos os itens [...] são acessíveis a ambos os participantes. (GRICE, 1986, p. 93)

Há uma dinâmica conversacional, como se observa, que pode ser pautada ou não pelo "princípio da cooperação", dada que "a linguagem serve a muitos propósitos importantes", (GRICE, 1986, p. 81).

Lakoff (1973), ao observar que as máximas do "princípio de cooperação" de Grice quase sempre eram desrespeitadas numa conversa informal, propôs uma série de regras de cortesia resumida em 3 máximas:

- Não se imponha! Mantenha distância! - segundo essa máxima não se deve invadir o território alheio sem pedir permissão;
- Ofereça alternativas! Use a deferência! - essa máxima propõe que o falante não pareça impositivo ou autoritário perante o ouvinte;
- Seja amigável! Empregue a camaradagem! - essa máxima objetiva estreitar os laços de camaradagem entre os interlocutores, fortalecendo uma sensação de igualdade entre eles.⁶⁰

Desse modo, com o uso de tais princípios de cortesia, a conversa seria cooperativa e bem-sucedida, uma vez que poderia reduzir possíveis conflitos na interação. Ainda, Lakoff (1973) esclarece que essas máximas são universais e que podem variar entre as diversas culturas no que diz respeito à forma como distintos grupos sociais manifestam o que é cortês ou não.

E, para o livro de PLE, como a linguagem se apresenta nesses manuais?

Albelda e Briz (2017) afirmam que os livros didáticos de LE apontam para um registro mais formal nas unidades de ensino aprendizagem e, também, observam que as variações informais ou particularidades dialéticas podem até estar presentes, todavia não se apresentam como uma constante ou padrão pelos autores/as que elaboram esse tipo de material.

Em consonância com a informação acima, notamos que os livros didáticos tentam preservar e manter uma linguagem formal e mais convencionalizada (como veremos nas análises), com pouco uso de implicaturas e pouca presença de argumentatividade nos atos situacionais registrados. Entretanto, acreditamos que esse controle pode escapar aos autores, na medida que buscam fazer um recorte da língua real e trazer situações comunicativas críveis, isto é, apresentar por meio dos diálogos as seguintes particularidades: a) interlocução face a face; b) imediatez; c) turnos que não

---

⁶⁰ Silva (2008, p. 172) esclarece que a primeira máxima, em geral, refere-se a pedidos de autorização "para fazer ou dizer algo que não seja de nossa alçada. São formas linguísticas que criam uma sensação de distanciamento"; a segunda, "permite-se que o interlocutor tome suas próprias decisões, por isso deixa-se uma série de opções em aberto"; a terceira, "aplica-se às situações em que a relação entre os interactantes é muito próxima."

sejam pré-determinados; d) dinamicidade; e) cooperação - elementos caracterizadores de conversas coloquiais, (Briz, 1998).

Ainda, tais situações comunicativas, espelhadas nas conversas coloquiais, deveriam apresentar os seguintes parâmetros situacionais de informalidade na sua constituição: "a) relação funcional e social de solidariedade entre os falantes; b) relação de proximidade e conhecimento comum entre os falantes; c) quadro de interação familiar; d) temas não especializados". (ALBELDA; BRIZ, 2017, p. 3). E, desse modo, o registro informal teria na sua constituição certa espontaneidade, naturalidade marcados pela: "e) falta de planificação; f) meta interpessoal; g) tom informal."⁶¹ (ALBELDA; BRIZ, 2017, p. 3).

Albelda e Briz (2017) mostram que a conversa tem como características principais a dinamicidade e a cooperação uma vez que os interlocutores constroem o diálogo com perguntas, respostas, numa cooperação contínua.

Todo esse universo conversacional deveria estar contemplado nos livros didáticos (LDs), mas o que observamos são diálogos constituídos, na sua maioria, por dois interlocutores, que desenvolvem tópicos conversacionais quase sempre sobre pedidos de informação, de comando, de sugestão, de conserto etc., que se caracterizam por traços não detalhados ou explícitos de interação e, também por traços pragmáticos - como veremos-, que evitam na sua formulação o conflito entre os interlocutores. Logo, a ideia de cooperação, apontada por Grice, está presente como se fosse uma norma geral - quase ideal - nas interações, ao passo que a dinamicidade ou cooperação contínua, demarcados por Briz (1998) praticamente não aparecem.

É nesse cenário da (re)criação dos diálogos que teremos a oportunidade de vislumbrar como são tratados os procedimentos linguísticos e a função da atenuação presentes.

---

⁶¹ No original: The situational parameters are: a) Social and functional relationship of solidarity among the speakers [...] b) Existential relationship of proximity and common knowledge among the speakers [...] c) Familiar interactional framework [...] d) Non-specialized subject matter [...] the characterization of the informal register: e) Lack of planning [...] f) Interpersonal goal [...] g) Informal tone.

3 METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO DO *CORPUS*

Neste capítulo, vamos detalhar a metodologia e a apresentação do *corpus*. Primeiro, vamos descrever o método da Ficha metodológica desenvolvida e utilizada pelo Projeto Es.Por.Atenuação, que propõe estabelecer critérios de reconhecimento da atenuação para a análise quantitativa e qualitativa. Também, apresentar os critérios dados pelos teóricos (ALBELDA; BRIZ *et alii* (2014), ALBELDA (2017)) de como o analista deve proceder para reconhecer a atenuação.

Na sequência descrevemos a composição do *corpus* da pesquisa e os critérios para os LDs escolhidos.

3.1 PROJETO ES.POR.ATENUAÇÃO E A FICHA DE ANÁLISE

Dada a natureza do *corpus* deste trabalho, o atual estudo insere-se na linha descritiva na qual observamos o fenômeno, registramos os dados e, finalmente, partimos para a análise e interpretação dos resultados obtidos. Dessa maneira, a pesquisa é igualmente de caráter quantitativo e qualitativo com a finalidade de encontrar regularidades que marcam o uso ou não da atenuação nos livros didáticos de PLE.

O agrupamento desses dados sobre os procedimentos estratégicos usados para atenuar serão decodificados com o auxílio do instrumento, denominado de "Ficha metodológica para a análise pragmática da atenuação em corpus discursivos do espanhol e português - Es.Por.Atenuação" - que passamos a detalhar.

O projeto Es.Por.Atenuação é formado por estudos da língua espanhola e portuguesa e é constituído por grupos de estudo distribuídos por diversas universidades localizadas nos seguintes países: Espanha, México, Argentina, Costa Rica, Porto Rico, Cuba, Colômbia, Brasil, Portugal e Venezuela. O registro dos dados do projeto é o resultado de uma longa trajetória de pesquisa sobre a atenuação em espanhol coloquial (BRIZ, 1995, 2002, 2003, 2005, 2007, 2013). Desses estudos, surgiu a proposta da Ficha para a análise pragmática da atenuação que "pode servir de um guia para reconhecer quando os falantes de um determinado ato comunicativo utilizam fins estratégicos atenuantes"⁶² (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 1).

---

⁶² No original: "pueden servirle de guía para reconocer cuándo los hablantes de un determinado acto comunicativo persiguen fines estratégicos atenuantes".

O ponto de partida para a elaboração da Ficha, segundo os autores, reside no fato de entender a atenuação desde uma perspectiva pragmático-retórico. E que "sua novidade está na presença de fatores situacionais que permitirão ao analista julgar se as formas candidatas a funcionar como atenuantes realmente exercem essa função em um contexto específico"⁶³ (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 1).

O objetivo da Ficha é ser um instrumento que possa ser usado pelos analistas para os estudos da atenuação em diversos corpora discursivos, como orais, escritos, mais ou menos coloquiais e formais, (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014). Especificamente, a Ficha é:

um instrumento-guia para a análise da atividade atenuante, que também proporciona homogeneidade às análises dos pesquisadores participantes do projeto, tanto ao analisar e explicar a atenuação em uma norma regional de espanhol ou português quanto quando contrastes são feitos entre zonas ou comunidades lingüísticas dentro do mesmo idioma ou entre os dois idiomas. O projeto tem, portanto, como já indicado, um objetivo final contrastivo intralingüístico e interlingüístico. (ALBELDA; BRIZ, 2013, p. 290).⁶⁴

Como vemos, essa metodologia pode ser usada nas análises quantitativas e qualitativas tanto do espanhol como do português e também serve para análise contrastiva dessas línguas.

Para a análise, a Ficha metodológica propõe a observação do seguinte bloco de fatores (Tabela 4), que é formado: pelos elementos da função da atenuação (A); pelos procedimentos lingüísticos (B); e pelos fatores que incidem no uso da atenuação (fatores enunciativos (C), estruturais (D), situacionais (E)).

Nos respectivos blocos coletam-se tanto os 22 fatores de análise (as variáveis), bem como os seus possíveis modos de manifestar-se (as variantes).

---

⁶³ No original: "su novedad radique en la presencia de los factores situacionales que permitirán al analista juzgar si las formas candidatas a funcionar como atenuantes realmente ejercen esa función en un contexto concreto".

⁶⁴No original: " un instrumento de guía para el análisis de la actividad atenuadora, que proporcione, además, homogeneidad a los análisis de los investigadores que participen en el proyecto, tanto cuando se trate de analizar y explicar la atenuación en una norma regional del español o del portugués como cuando se realicen los contrastes entre zonas o comunidades lingüísticas dentro de la misma lengua o entre las dos lenguas. El proyecto tiene, así pues, como ya se ha señalado, un objetivo final contrastivo intralingüístico e interlingüístico. [...]"

Tabela 4: Bloco de fatores e variáveis

BLOCO DE FATORES	FATORES PARA A ANÁLISE DA ATENUAÇÃO (VARIÁVEIS)
(A) Função da atenuação	1. Função geral do atenuante
(B) Procedimento de atenuação	2. Táticas linguísticas e não linguísticas de atenuação 3. Número de procedimentos de atenuação
(C) Fatores estruturais	4. Posição discursiva do atenuante no membro discursivo ao qual afeta 5. Tipologia textual
(D) Fatores enunciativos	6. Conteúdo do que foi expresso relacionado às imagens das pessoas 7. Força ilocucionária do ato de fala
(E) Fatores situacionais	8. Temática 9. Finalidade da interação 10. Quadro físico 11. Relação vivencial e saberes compartilhados entre os interlocutores 12. Relação social e funcional entre interlocutores 13. Idade do falante 14. Relação de idade entre interlocutores 15. Sexo do falante 16. Relação de sexo entre interlocutores 17. Nível de instrução do falante 18. Relação de nível de instrução entre os Interlocutores 19. Origem e procedência do falante 20. Tipo de atividade comunicativa (gênero discursivo) 21. Língua habitual do falante 22. Registro

Fonte: Albelda; Briz *et alii*, 2014, p. 2-3

A Ficha, tendo como base esses fatores, pressupõe uma análise que seja tanto quantitativa como qualitativa. Antes, porém, de ser realizada a análise quantitativa efetiva dos enunciados, Albelda; Briz *et alii* (2014, p. 3) orientam que os analistas devem fazer "uma breve reflexão qualitativa sobre o suposto fragmento com atenuação" e, depois, devem se ater aos seguintes parâmetros:

- 1) Descrição da situação geral da interação.
- 2) Descrição do contexto interacional particular em que se desenvolve a atividade atenuante: desencadeante (explícito ou implícito), segmento atenuado e atenuante, e também, o efeito que provoca no outro. O que significa levar em conta atos ou intervenções anteriores ou posteriores do falante ou do outro, bem como a intervenção ou intervenções afetadas.

- 3) Explicação do papel ou função desempenhada pelo atenuador sozinho ou em relação a outros fatores atenuantes que afetam o mesmo membro atenuado. Ou seja, explicar para que se atenua e especificar em que consiste a "auto-proteção", "prevenção" e "cura ou reparação" sem perder de vista as características situacionais, pois eles podem ajudá-lo a entender por que ocorre essa atividade."
- 4) Explicação da forma atenuante.
- 5) Adicionar qualquer outro aspecto que seja considerado relevante para a análise.⁶⁵

Inicialmente, o método propõe que a tarefa do analista partirá, seguindo os critérios propostos, da descrição e identificação do contexto, de modo que a análise dos enunciados deve ser feita sempre especificando o contexto geral e, depois, o contexto específico da interação. Orientam que o registro desses dados deve ser feito em uma ficha técnica que apresente os dados das situações e as características dos participantes da interação.

Assim, é importante que se faça uma quantificação e codificação dos dados, ou seja, determinar uma unidade ou segmento no qual se incidirá a análise. Para a Ficha, a unidade de análise pode ser um ato, um segmento dentro dele, uma intervenção do locutor. Também, deve-se ter em conta que, no mesmo segmento, pode haver mais de uma tática de atenuação.

Os autores deixam claro que

Reconhecidas as partes que constituem o contexto interativo concreto ou, em última instância, o padrão interativo da atenuação em cada caso, se põem limites não só funcionais, mas também estruturais (formais) ao fenômeno da atenuação e, exatamente, se proporciona ao analista um critério, em nossa opinião, mais sólido para seu reconhecimento. (ALBELDA; BRIZ, 2013, p. 301)

Após a verificação dos aspectos contextuais, Albelda *et alii* (2014) apontam a dificuldade que pode ocorrer na análise para determinar quando um elemento está sendo atenuado ou não. Por tal razão, elucidam que é necessário identificar os elementos *desencadeante*, *atenuante* e *atenuado* nos enunciados - condição, às vezes, não tão clara para os analistas. Desse modo, os autores indicam que se deve ler e/ou escutar o

---

⁶⁵No original: "1) Descripción de la situación general de la interacción.2)Descripción del contexto interaccional concreto en que se desarrolla la actividad atenuadora que acabamos de identificar: desencadenante (explícito o implícito), segmento atenuado y atenuante e, incluso, en su caso, el efecto que provoca en el otro. Lo que significa tener en cuenta los actos o las intervenciones anteriores o posteriores del propio hablante o del otro, así como la intervención o intervenciones afectadas.3) Explicación del papel o función que realiza el atenuante solo o en relación con otros atenuantes que afecten al mismo miembro atenuado. Es decir, explicar para qué se atenúa y precisar en qué consiste la "autoprotección", la "prevención" y la "curación o reparación", sin perder de vista los rasgos situacionales, pues pueden ayudar a entender por qué ocurre dicha actividad.4) Explicación de la forma atenuante.5) Añadir cualquier otro aspecto que se considere relevante para el análisis.

fragmento que possa ter a função atenuante e, finalmente, para decidir se de fato é ou não atenuante, deverá recorrer aos contextos (geral e específico), fazer a identificação dos segmentos (*desencadeante, atenuado e atenuante*) no fragmento selecionado.

Entretanto, a decisão sobre o dado ser atenuante ou não irá depender se "se reconhece algum gatilho no contexto explícito ou implícito e se, portanto, identifica que, em cada exemplo específico, existe uma estratégia de distanciamento da mensagem".⁶⁶ (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 6)

Após o levantamento dos contextos, a Ficha propõe que se proceda a análise das funções e dos procedimentos da atenuação, orientando a fazer a decodificação do procedimento e, também, coletar a forma ou expressão linguística atenuante. Na Ficha, a codificação é feita com números que são representantes das variáveis e das variantes de cada uma das variáveis. Recomenda-se que se recolha os dados em algum tipo de planilha ou programa de processamento de dados.

A função da atenuação é apresentada, na Ficha, com quatro variantes codificadas de 0 a 3, conforme o Quadro 5:

Quadro 5: Função geral do atenuador no discurso

0. Zelar por si mesmo evitando ou reduzindo o compromisso do falante com o expresso, sem intermediar um interesse diretamente da imagem. (Autoproteger-se 1)   1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (Salvaguarda do eu), com o intuito de ganhar ou não perder imagem. (Autoproteger-se 2)   2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta. (Salvaguarda eu-tu)   3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro. (Salvaguarda eu-tu)

Fonte: Albelda; Briz *et alii*, p. 2-3, 2014

Na sequência, o investigador deve identificar e coletar os procedimentos linguísticos usados para atenuar o enunciado, que pode ser uma unidade morfológica, lexical, sintática.

Albelda; Briz *et alii* (2014) listam neste segundo bloco "Procedimento linguístico" as 22 categorias que o analista pode encontrar durante a análise.

⁶⁶ No original: "depende de si reconoce algún desencadenante en el contexto explícito o implícito y de si, por tanto, identifica que, en cada ejemplo concreto, hay una estrategia de distanciamiento del mensaje."

Destacamos que, na tática "2.22 Outros", os autores dão a possibilidade de haver categorias que não foram contempladas na Ficha, mas que podem surgir nas análises.

A seguir, temos o quadro com numeração utilizada na Ficha e a qual seguiremos em nossas análises:

Quadro 6: Procedimentos linguísticos

2. Procedimentos linguísticos de atenuação   2.1. Modificadores morfológicos internos: sufixos (diminutivos)   2.2. Modificadores externos   2.3. Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo que outras possíveis alternativas de seu mesmo paradigma significativo   2.4. Emprego de palavras estrangeiras   2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais os quais supõem uma desfocalização do eixo temporal, e por isso, expressam a ação de forma mais suave   2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade   2.7. Emprego de verbos, construções verbais e partículas discursivas que expressam fingimento de incerteza, de incompetência ou de ignorância sobre o que alguém sabe ou é capaz   2.8. Construções “limitadoras” da opinião à própria pessoa ou a um determinado âmbito ou espaço pessoal. Trata-se, nestes casos, de limitações em forma parentética.   2.9. Pedidos, perguntas, ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade).   2.10. Expressões de desculpas   2.11. Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais, em ocasiões fórmulas fixas estereotipadas (locuções, modismos), que modificam e restringem o alcance do ato de fala.   2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa   2.13. Elipses da conclusão, estruturas suspendidas ou estruturas truncadas   2.14. Impessoalizações I   2.15. Impessoalizações (II) por meio do uso do estilo direto   2.16. Movimento de reformulação a partir de atos do próprio falante   2.17. Concessividade   2.18. Partículas discursivas (principalmente evidenciais).   2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato   2.20. Uso de formas de tratamento (fórmulas pronominais ou nominais) e de fórmulas apelativas convencionalizadas   2.21. Emprego de elementos PROSÓDICOS, paralinguísticos ou gestuais   2.22. Outros

Fonte: Proposta de ficha para a análise pragmática da atenuação Es.Por.Atenuação (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 12-26)

Após a identificação dos procedimentos, aconselha-se que nos fatores estruturais os/as analistas devam observar a posição discursiva do atenuante e a sequência

tipológica, pois esses fatores contribuem para o reconhecimento da atenuação, bem como para entender por qual motivo foi usada. Enfatiza-se que a posição discursiva deve ser entendida desde a perspectiva interacional e não sintática.

Depois, propõe-se que sejam observados os fatores enunciativos, no qual o/a analista deve ter em conta duas variáveis: “A relação da mensagem emitida com a imagem social dos interlocutores e a intenção comunicativa do locutor em função do tipo de mensagem e do destinatário”⁶⁷, (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 33).

Por fim, a Ficha detalha em minúcias os fatores situacionais, uma vez que o contexto é um elemento determinante para a compreensão do fenômeno. A análise desse fator situacional ajuda a “decidir se a forma em estudo efetivamente atenua e fornece informações valiosas sobre as circunstâncias sociais e comunicativas que favorecem seu uso.”, (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 36).

Acreditamos que com o uso da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação, temos um suporte metodológico criterioso que nos permite reconhecer tanto os atenuadores utilizados dentro de um sistema categorizado e respaldado pela observação do contexto a qual o enunciado se encontra inserido, bem como a possibilidade de quantificar os dados com o objetivo de encontrar certa regularidade do fenômeno.

3.2 DAS LIMITAÇÕES DO MÉTODO: COMO RECONHECER A ATENUAÇÃO

Albelda (2017) enfatiza a contribuição dada pelos estudos sobre a atenuação, uma vez que possibilitam compreender e refletir sobre a forma como os locutores fazem uso dessa estratégia e, também, possibilitam interpretar a intenção dos interlocutores no uso da linguagem.

Por outro lado, a autora (2017) traz à tona a complexidade sobre o tema, quando aponta a dificuldade de reconhecer a atenuação por parte do/a analista. Ela esclarece que isso ocorre porque nem sempre se consegue saber se os usuários da língua estão de fato empregando estratégias atenuadoras, pois a certeza da sua identificação ocorre no contexto real. Dessa forma, o/a analista, ao tentar identificar os casos de atenuação, depara-se com o texto desde *fora*. Portanto, o problema sobre o reconhecimento se dá pelo fato do/a analista ser um agente externo observando a intenção do locutor.

---

⁶⁷ No original: “La relación del mensaje emitido con la imagen social de los interlocutores y la intención comunicativa del hablante de acuerdo con el tipo de mensaje y con el destinatario”.

Para amenizar o problema, Albelda (2017), seguindo os preceitos de Briz (desde os estudos de 1995), deixa claro que o/a analista deve observar os dois tipos básicos de atenuação, que são a atenuação do dito e a atenuação do dizer, (BRIZ, 1995).

Na atenuação do dito, o conteúdo proposicional se suaviza pela quantidade de uso dos recursos ou é expressa de modo vago com eufemismos, lítotes, por exemplo. Ao passo que a atenuação do dizer (ou da força ilocucionária) afeta os atos assertivos, diretivos, comissivos e expressivos, segundo Briz (1995).

Diante do problema, Albelda (2017) sugere ao/a analista os seguintes procedimentos. Vejamos a Tabela 5:

Tabela 5: Procedimentos para o analista

Tipos	Analista deve
Conteúdo proposicional	observar como se reduz com o uso de uma expressão linguística o valor significativo (semântico) do enunciado.
Ato de fala diretivo	observar como a negociação comunicativa e social se estabelece, pois como são atos que pressupõem uma ameaça, o investigador deve ter em conta que esse tipo de ato possivelmente será atenuado.
Ato de fala comissivo	observar como o uso da atenuação reduz o compromisso daquilo que se fala, pois como são atos nos quais o locutor promete atuar de acordo com suas palavras, se houver uso de atenuação, reduz-se tal comprometimento.
Ato de fala assertivo com justificações e impessoalizações	identificar se a mensagem transmitida supõe uma carga negativa; se há redução da responsabilidade daquilo que se diz (ex: creio, parece, na minha opinião).
Ato de fala assertivo e diretivo	observar se os atos supõem desconformidade ou desacordo nos intercâmbios dialógicos, pois atenua-se para buscar o acordo.
Ato de fala assertivo em formas de dúvidas ou possibilidades	observar se são verbos empregados na atenuação de um julgamento ou opinião ou se se trata de uma dúvida, factual, por exemplo.

Fonte: Albelda (2017). Adaptado.

Esses casos sintetizados no quadro acima, ocorrem de modo que o/a analista consegue facilmente identificá-los pois minimizam o conteúdo semântico ou a força ilocucionária nas interações sob análise.

Das dificuldades assinaladas, Albelda (2017) aponta que a mais problemática para a identificação da atenuação são aquelas quando o ato de fala assertivo emprega as formas de dúvida ou possibilidade, presentes nos verbos de pensamento (ou predicados doxásticos), como aponta Haverkate (1994) que introduzem uma proposição e nos advérbios de dúvida ou possibilidade. Albelda denomina tais formas de "forma candidata a atenuante" porque podem expressar a dúvida real do locutor, caso não tenha certeza sobre algum fato; ou podem ser estratégicas com a intenção de minimizar o impacto das palavras.

A autora esclarece que, quando damos opiniões, empregamos formas de atenuação que expressam uma "postura pessoal" e não teria sentido "falar de dúvida ou hesitação". Ao passo que, nas "asserções de fatos pontuais", a tarefa de reconhecer a atenuação se torna mais complexa.

Sobre os assertivos atenuados, a autora aponta os que "protegem a imagem do ouvinte" e os que "protegem a imagem do falante". No primeiro caso, o analista deve observar se o que foi dito afeta a imagem do interlocutor, pois, nesses casos, há uma probabilidade maior de se usar a atenuação, em casos como, nas mensagens de temas conflitantes, respostas negativas a um pedido, ou a produção de mecanismos metalinguísticos como o assalto ao turno ou troca de tópico ou digressão.

Já no segundo caso, quando o assertivo atenuado protege a imagem do falante, esse reconhecimento é fácil de observar, pois é usado para atenuar ou reduzir o compromisso do que se diz.

Ainda, para sanar as dificuldades e colaborar na análise, Albelda (2017) orienta ao/a investigador/a, observar:

a) o conhecimento amplo da informação na qual ocorre o enunciado; isto é, os traços da situação comunicativa que indicam a tendência de uso de mais ou menos recursos da atenuação;

b) a identificação do tipo de ato de fala (a força ilocucionária) para observar se "há ou não correlação direta entre o ponto ilocucionário do ato de fala [...] e o grau da

força ilocucionária suposto no dito ponto ilocucionário"⁶⁸, (ALBELDA, 2017, p. 8) ou seja, se o ato é direto ou transmite uma forma de sugestão;

c) a relação das imagens dos interlocutores, ou seja, observar se as imagens estão implicadas ou não. Se sim, esse dado ajudará a reconhecer se há o uso de mecanismos de atenuação;

d) os assertivos atenuados em forma de dúvida que podem expressar uma opinião ou se são asserções de fatos pontuais.

Ainda, para saber se, em casos de asserção de fatos pontuais, há dúvida ou atenuação, Albelda (2017, p. 13) recomenda os seguintes passos que chama de "provas formais":

- prova 1: observar se o elemento de atenuação está integrado dentro de um ato ou de uma intervenção do falante, ou se, por exemplo, o elemento supostamente atenuado constitui em si mesmo um enunciado e, portanto, se encontra isolado;
- prova 2: observar se o locutor reformula ou corrige seu enunciado;
- prova 3: observar se há um indício formal de antecipar certos elementos às palavras que, na avaliação do locutor, poderiam exercer um efeito negativo.

Finalmente, a autora deixa claro que as provas listadas não são categóricas, uma vez que a observação do contexto é que irá modalizá-las.

As diretrizes colocadas por Albelda (2017) são importantes porque auxiliam o/a analista a tomar decisões mais confiáveis no processo analítico e, também, revelam a complexidade do tema e do método.

3.3 ADAPTAÇÕES DA FICHA PARA ANÁLISE DA PRESENTE PESQUISA

Após esses esclarecimentos a respeito da metodologia e, principalmente, da Ficha em si, passamos a elucidar como a usamos na presente pesquisa.

Na nossa análise de como a atenuação pragmática se apresenta, acompanhamos a Ficha metodológica do projeto com as seguintes adaptações:

---

⁶⁸ No original: "hay o no correlación directa entre el punto ilocutivo del acto de habla [...] y el grado de fuerza ilocutiva supuesto en dicho punto ilocutivo" (ALBEDA, 2017, p. 8).

- a) usamos tabelas que contemplem os blocos referentes à função da atenuação e aos procedimentos linguísticos;
- b) codificamos os dados na tabela, seguindo a mesma numeração e tipologia apresentada pela Ficha;
- c) Os blocos referentes aos fatores estruturais e enunciativos podem ser explicitados, mas não quantificados em forma de tabela.

Ao adaptar o uso da "Ficha", buscamos sanar as dificuldades impostas pelo *corpus*, fundamentando-se em um critério que seja possível a identificação do fenômeno da atenuação nos enunciados e na busca de certa regularidade nos usos. Também, o uso da Ficha possibilita uma liberdade quanto às categorizações, uma vez que permite o acréscimo de novas classificações.

Igualmente, esclarecemos que o *corpus* da pesquisa é composto por eixos temáticos, conforme vamos detalhar no capítulo 4 e, para a descrição e análise dos dados, seguimos o roteiro:

- a) Contexto da unidade didática, na qual descrevemos como a situação é apresentada no livro didático;
- b) Contexto geral da interação, no qual detalhamos os fatores situacionais da interação;
- c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação, na qual apresentamos a codificação dos recursos presentes nos enunciados;
- d) Análise das interações, na qual verificamos como os procedimentos linguísticos, juntamente com a função atenuadora, podem se relacionar e ser explicados.

Esquemáticamente, a partir da adaptação da Ficha, temos:

Tabela 6: Ficha para análise do corpus

Eixo temático	Apresentação do tema		
a) Contexto da unidade didática	Descrição de como a situação é apresentada no livro didático		
b) Contexto geral da interação	Descrição dos fatores situacionais da interação		
	Fatores Situacionais		
	Temática Fim da interação Espaço físico Relação vivencial entre os interlocutores Relação social e funcional Relação de sexo entre os interlocutores Tipo de atividade comunicativa Registro		
c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação	Apresentação dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação		
	Enunciados	Procedimentos	Função
d) Análise das interações	Explicação dos dados coletados		

Fonte: Elaboração própria

Dessa forma, com o uso do método analítico-descritivo e da pesquisa quantitativa e qualitativa, pode-se especificar:

- a descrição contextual na qual a situação se apresenta, dado que a descrição contextual dos diálogos é de máxima importância, bem como o contexto da interação (com os itens específicos dados pela Ficha do projeto Es.Por.Atenuação);
- a esquematização dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação cujos dados foram usados para quantificar os enunciados que fizeram uso da atenuação;
- como as interações aconteceram, observando, analiticamente, as relações entre o procedimento usado e a atividade de imagem;

- o levantamento quantitativo das informações, isto é, pode-se especificar os recursos mais usados por cada eixo; buscar uma regularidade dos dados; categorizar os procedimentos linguísticos; e, também, quantificar as funções da atenuação;
- as relações entre o trabalho de imagem e a atenuação.

Logo, com essa metodologia e com o auxílio da "Proposta de Ficha para análise da atenuação pragmática"⁶⁹, pretendemos descrever, quantificar e compreender os usos das estratégias da atenuação nos diálogos para poder apontar como esses aspectos se apresentam ou não no livro didático de PLE.

Por fim, ressaltamos que essa escolha metodológica buscou observar o fenômeno de forma que não enclausurasse os enunciados em fórmulas fixas, mas que, antes de tudo, possibilitasse a interpretação de tais realizações tratadas em seus contextos de enunciação e, conseqüentemente, proporcionar uma verificação criteriosa dos resultados obtidos a partir do *corpus* sob análise.

3.4 APRESENTAÇÃO DO CORPUS

A pesquisa é constituída por excertos de diálogos dos livros didáticos de PLE que compõem o âmbito de ensino e aprendizagem do português brasileiro em nosso território. Para o delineamento do estudo, fizemos, inicialmente, um levantamento dos manuais disponíveis desde o princípio do registro das publicações, conforme a Tabela 7.

Verificamos que a primeira publicação dos livros de PLE no Brasil data da década de 50, com a obra de Mercedes Marchant, *Português para estrangeiros*, que recebeu, posteriormente, uma reelaboração em 1974 e, até hoje, segue sendo vendida na versão *online*. Desde essa data, paulatinamente, outras obras foram surgindo e nota-se que houve um aumento significativo das produções de LDs de PLE e, também, com os anos, houve uma diversificação do público e, em consequência, a ampliação do mercado editorial para crianças, adolescentes e refugiados.

---

⁶⁹A Ficha completa pode ser consultada em:

<https://www.academia.edu/30515174/Ficha_metodol%C3%B3gica_para_el_an%C3%A1lisis_pragm%C3%A1tico_de_la_atenuaci%C3%B3n_en_corpus_discursivos_del_esp%C3%B1ol_ES.POR.ATENUACI%C3%93N>.

Tabela 7: Cronologia da produção de LDs em PLE

ANO	LIVRO DIDÁTICO	AUTORES	LOCAL/EDITOR	EDIÇÃO/ ANO
1901	Manual de Língua Portuguesa	Rudolf Damm		
1954	Português para Estrangeiros - 1º livro	Mercedes Marchant	Porto Alegre: Sulina	
1973	Português: Conversação e Gramática	Haydée Magro & Paulo de Paula	São Paulo: Brazilian American Cultural Institute / Livraria Pioneira Editora	10º (1992)
1974	Português para Estrangeiros - 2º Livro	Mercedes Marchant	Porto Alegre: Age Editora	29º (2017)
1978	Português do Brasil para Estrangeiros - Vol. 1	S. BIAZOLI & Francisco G.MATOS	São Paulo: Difusão Nacional do Livro	
1978	Português para Estrangeiros I e II: conversação cultura e criatividade	S BIAZOLI & Francisco G. MATOS	São Paulo: Difusão Nacional do Livro Editora e Importadora Ltda	
1978	Português do Brasil para Estrangeiros - Vol. 2	S. BIAZOLI & Francisco G.MATOS	São Paulo: Difusão Nacional do Livro	
1980	Falando, Lendo, Escrevendo Português: Um Curso para Estrangeiros ⁷⁰	Emma Eberlein O. F. Lima & Samira A. Iunes	São Paulo: Ed. EPU (Editora Pedagógica e Universitária)	3º (2017)
1983	Português para Falantes de Espanhol	Leonor Cantareira Lombello e Marisa de Andrade Baleeiro	Campinas, SP: UNICAMP/FUNCAM P/MEC	
1984	Tudo Bem 1: Português do Brasil	Raquel Ramallete	Rio de Janeiro: Ed. Ao Livro Técnico S/A, Indústria e Comércio	
1985	Tudo Bem 2: Português do Brasil	Raquel Ramallete, Rio de Janeiro	Ed. Ao Livro Técnico S/A	
1989	Fala Brasil, Português para Estrangeiros	Elizabeth Fontão do Patrocínio e Pierre Coudry	São Paulo, Campinas, Pontes Editores Ltda	18º (2017)
1989	Muito Prazer! Curso de Português do Brasil para Estrangeiros - V. I e II	Ana Maria Flores.	Rio de Janeiro: Ed. Agir	
1990	Português Via Brasil: Um Curso Avançado para Estrangeiros	Emma Eberlein O. F. Lima, Lutz Rohrman, Tokiko Ishihara, Cristián González Bergweiler & Samira A. Iunes	São Paulo: Ed. EPU	4º (2005)

⁷⁰ As novas edições adotam o nome "Falar...ler.. escrever: um curso para estrangeiros."

1990	Português como Segunda Língua	Almeida, M. & Guimarães, L.	Rio de Janeiro: Ao Livro Técnico	
1991	Avenida Brasil 1: Curso Básico de Português para Estrangeiros	Emma Eberlein O.F. Lima, Lutz Rohrmann, Tokiko Ishihara, Cristián González Bergweiler & Samira Abirad Iunes	São Paulo: Ed. EPU	
1992	Aprendendo Português do Brasil	Maria Nazaré de Carvalho Laroca, Nadine Bara & Sonia Maria da Cunha	Campinas, São Paulo: Pontes Editores Ltda	4° (2003)
1994	Português para Estrangeiros: infanto-juvenil	Mercedes Marchand	Porto Alegre: Age	
1995	Avenida Brasil II	Emma E. Lima, Cristián González & Tokiko Ishihara	São Paulo: EPU.	
1997	Português para Estrangeiros: nível avançado	Mercedes Marchand	Porto Alegre: Age	
1998	Português para Estrangeiros I e II.	MEYER, R. M et alii	Rio de Janeiro: PUCRio. (Edição experimental)	
1999	Falar, Ler e Escrever Português: Um Curso para Estrangeiros (reelaboração de Falando, Lendo, Escrevendo Português)	Emma E. O.F. Lima e Samira A. I.	São Paulo: Ed. EPU	4° (2017)
1999	Bem-vindo!	Maria Harumi Otuki de Ponce; Silvia R.B. Andrade Burin & Susanna Florissi	São Paulo, Editora SBS	10° (2019)
2000	Sempre Amigos: Fala Brasil para Jovens	Elizabeth Fontão do Patrocínio & Pierre Coudry	Campinas, SP: Pontes	
2000	Sempre Amigos: De Professor para Professor	Elizabeth Fontão do Patrocínio & Pierre Coudry	Campinas, SP: Pontes	
2001	Tudo Bem? Português para Nova Geração - V. 2	Maria Harumi Otuki de Ponce, Silvia Regina. B. Andrade Burim & Susanna Florissi	São Paulo: Ed. SBS	4° (2008)
2001	Interagindo em Português	Eunice Ribeiro Henriques & Danielle Marcelle Granier	Brasília: Thesaurus	
2002	Passagens: Português do Brasil para Estrangeiros com Guia de Respostas	Rosine Celli	Campinas, SP: Pontes	

	Sugeridas			
2003	Diálogo Brasil: Curso Intensivo de Português para Estrangeiros	Emma Eberlein O. F. Lima, Samira Abirad Iunes & Marina Ribeiro Leite	São Paulo: Ed. EPU	
2004	Aquarela do Brasil: Curso de Português para Falantes de Espanhol	Edleise Mendes Oliveira Santos	MD proposto em sua Tese de Doutorado, apresentada na UNICAMP, em 2004	
2005	Estação Brasil: Português para Estrangeiros	BIZON, A C.	Campinas, SP: Ed. Átomo	2º (2017)
2005	Português via Brasil - Um Curso Avançado para Estrangeiros	Lima, Emma Eberlein, O. F.	Editora: E.P.U	
2007	Ponto de encontro: Portuguese as a World Language	Anna Klobucka, Clémence de Jouët-Pastré, Patrícia Isabel Sobral, Maria Luci de Biaji Moreira, Amelia P. Hutchinson	Prentice Hall	2º (2012)
2007	Novo Avenida Brasil 3 - Livro Texto com Exercícios	Lima, Emma Eberlein O.F.; Ishihara, Tokiko; Cristián González	Editora: E.P.U	Reimpressão (2013)
2008	Colloquial Portuguese of Brazil	Osborne, Esmenia Simões; McIntyre, Barbara	Routledge	
2008	Novo Avenida Brasil 1 - Livro Texto com Exercícios	Lima, Emma Eberlein, O. F.; Bergweiler, Cristián González	Editora: E.P.U	
2009	Novo Avenida Brasil 2 - Livro Texto com Exercícios e cd de áudio	Lima, Emma Eberlein, O. F.; Bergweiler, Cristián González	Editora: EPU	
2010	Learning Portuguese	Paulo Spurgeon Depaula	Lidel	
2010	Viva – Língua Portuguesa Para Estrangeiros Vol. 1	Romanichen, Claudio	Positivo / Didáticos	
2011	Bom Dia, Brasil: Português Básico Para Estrangeiros	Slade, Rejane de Oliveira	Yale University Press	3º (2009)
2009	Muito Prazer	Fernandes, Gláucia Roberta Rocha; Ferreira, Telma de Lurdes São Bento; Ramos, Vera Lúcia	Disal	6º reimpressão
2012	Celpe-Bras sem segredos	Forte, Graziela	HUB Editorial	
2012	Ponto de Encontro:	Jouët-Pastrè,	Prentice Hall	2º (2012)

	Portuguese as a World Language	Clémence; Klobucka, Anna; Sobral, Patrícia Isabel; Moreira, Maria Luci de Biaji		
2013	Brasil Intercultural: Língua e Cultura Brasileira para Estrangeiros (Livro de exercícios Níveis 1 e 2)	Moreira, Aline; Barbosa, Cibele Nascente; Castro, Gisele Nunes de	Casa do Brasil	
2014	Diálogo Brasil – Curso Intensivo de Português para Estrangeiros	Lima, Emma Eberlein, O. F.; Iunes, Samira Abirad; Leite, Marina Ribeiro	Editora: EPU	
2015	Criatividade e Expressão – Exercícios de Português Para Estrangeiros	Ribeiro, Tatiana	Disal	
2015	Oi, Brasil! – Livro Curso com MP3-Cd Curso de Português para Estrangeiros.	Sommer, Nair Nagamine; Weidmann, Odete Nagamine	Hueber	
2015	Nota 10 – Português do Brasil – nível elementar A1/A2	Dias, Ana Cristina; Frota, Silvia	Lidel	
2015	Pode Entrar: Português do Brasil para Refugiadas e Refugiados	Oliveira, Jacqueline Feitosa de; Marra, Juliana de Almeida Reis; Fasson, Karina; Santos, Nayara Moreira; Pereira, Renata Cristina; Oliveira, Talita Amaro de	online – disponível em www.acnur.org/t3/portugues/recursos/publicacoes	
2016	Portas Abertas: português para imigrantes	Marina Reinoldes, Paola de Souza Mandalá e Rosane de Sá Amado	Cooperação Técnica do Centro de Línguas da USP com a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC)	
2017	Brasileirinho – Português para Crianças e Pré-Adolescentes	Gonçalves, Claudenir	Editora: EPU	

Fonte: Adaptação dos levantamentos elaborados por Denise Pacheco (2006) e pelo Instituto dos estudos da linguagem (IEL/Unicamp, 2017)

A partir do levantamento, podemos confirmar que o número de livros editados tem atingido patamares cada vez maiores. Almeida Filho (2009), nos seus estudos sobre o ensino de PLE no Brasil, ressalta que a produção de livros tem se tornado mais ampla,

contudo ainda não é satisfatória, principalmente, se for comparada com as publicações de outras línguas como a inglesa e a espanhola, por exemplo, cujas produções, além de serem mais intensas, também apresentam um embase teórico/ metodológico mais específico conforme o público-alvo. Outro dado a verificar, a partir dessa lista, é que muitos dos livros não ultrapassam a primeira publicação e, como resultado, permanece no mercado os mais consagrados, que são, muitas vezes, reeditados com a aparência de novos, alterando, apenas, a capa e o título da obra, sem muitas alterações de conteúdo e diagramação.

Após esse levantamento, deparamo-nos com a questão de como, efetivamente, selecionar o *corpus* para a pesquisa de forma que contemplasse o objetivo do presente estudo, isto é, de como a atenuação pragmática se apresenta ou não nos livros de PLE. Portanto, para a escolha do *corpus*, estabelecemos os seguintes critérios descritos a seguir.

No início, pensamos em selecionar os livros mais vendidos, mas nos deparamos com um problema, não há um *ranking* nacional de vendas desses livros, como acontece com os livros didáticos de língua materna. Dessa forma, optamos por obras cujas datas de novas edições e reimpressões nacionais fossem a partir do ano de 2000 para que pudéssemos selecionar livros mais atuais e comprometidos com o Quadro Comum de Referência de Ensino de LE. Junto a essa seleção, também, seguimos o critério de escolha de manuais com maior número de edições publicadas.

Ainda sobre a escolha dos LDs, queremos esclarecer que descartamos livros específicos, como *Tudo Bem? Português para Nova Geração* ou *Brasileirinho – Português para Crianças e Pré-Adolescentes* por serem específicos de uma faixa etária, bem como *Português Via Brasil: Um Curso Avançado para Estrangeiros*, por ser constituído nas unidades apresentadas por textos literários; e, os livros de características bilíngues, como *Ponto de Encontro: portuguese as a World Language*, as obras recentes, *Pode Entrar: Português do Brasil para Refugiadas e Refugiados* e *Janelas Abertas*, por serem manuais destinados a públicos específicos, como os refugiados.

Como resultado, conseguiu-se reduzir a lista de LD para sete obras sintetizadas na tabela abaixo:

Tabela 8: Lista de LD - critério 1

Ano 1º ed.	Novas edições/ Ano	Nome do LD	Autoria	Editora
1974	29º (2017)	Português para Estrangeiros - 2º Livro	Mercedes Marchant,	Porto Alegre: Sulina.
1989	18º (2017)	Fala Brasil, Português para Estrangeiros	Elizabeth Fontão do Patrocínio e Pierre Coudry	São Paulo, Campinas, Pontes Editores Ltda
1992	4º (2003)	Aprendendo Português do Brasil	Maria Nazaré de Carvalho Laroca, Nadine Bar & Sonia Maria da Cunha	Campinas, São Paulo: Pontes Editores Ltda
1999	4º (2017)	Falar, Ler e Escrever Português: Um Curso para Estrangeiros (reelaboração de Falando, Lendo, Escrevendo Português)	Emma E. O.F. Lima e Samira A. I.	São Paulo: Ed. EPU
1999	9º (2017)	Bem-Vindo: a língua portuguesa no mundo da comunicação	Maria Harumi Otuki de Ponce; Silvia R.B. Andrade Burin & Susanna Florissi	São Paulo, Editora SBS
2007	2º reimpressão (2013)	Novo Avenida Brasil 3 - Livro Texto com Exercícios e cd de áudio	Lima, Emma Eberlein, O. F.; Bergweiler, Cristián González; Ishihara Tokiko	Editora: EPU
2008	6º reimpressão (2008)	Muito Prazer	Fernandes, Gláucia Roberta Rocha; Ferreira, Telma de Lurdes São Bento; Ramos, Vera Lúcia	Disal

Fonte: Elaboração pessoal

Feita a escolha dos livros, surgiu a seguinte questão: “Como integrar as diversas obras para a análise?”.

Assim, sentimos a necessidade de fazer outro levantamento com foco nas unidades de ensino dos livros de PLE com o objetivo de encontrar eixos comuns. A partir deste segundo critério, isto é, a integração entre os sumários apresentados nas obras escolhidas, foi possível averiguar a presença dos seguintes temas: cumprimentos, agência de viagens, compras, convites, serviços em geral (serviço de atendimento ao cliente (SAC), posto de gasolina, encanador, cabeleireiro), encontros, carreiras (escola, universidade), hotel, informações, moradia (aluguel, compra de casa), localidades (na polícia, no aeroporto, no restaurante, no jornaleiro, no posto de gasolina, no banco),

rotina (trabalho, escola, família), trânsito, saúde, ao telefone (conversas e recados), tempo e clima, tópicos de cultura e turismo e economia (ANEXO D).

Com esses dados, estabelecemos uma comparação entre os sumários, lições e tópicos apresentados pelos manuais escolhidos e, em decorrência dessa comparação, conseguimos selecionar:

- a) os eixos temáticos mais recorrentes; e,
- b) os diálogos mais representativos.

Dessa comparação, definimos que o *corpus* da presente pesquisa é constituído por 6 livros didáticos, (APB; FLE; FB; BV; MP; PPE) que apresentam 5 eixos temáticos⁷¹ recorrentes: "Restaurante" (6 ocorrências), "Saúde" (6 ocorrências), "Ao Telefone" (5 ocorrências), "Moradia" (5 ocorrências) e "Compras" (4 ocorrências), perfazendo 26 situações em forma de diálogos que serão analisados quantitativamente e qualitativamente com a finalidade de observar a presença ou não da atenuação pragmática (Tabela 9). Antes, porém, precisamos descrever as obras em si.

Tabela 9: Eixos temáticos comuns – critério 2

LD	COMPRAS	MORADIA	RESTAURANTE	SAÚDE	TELEFONE
APB	x	U6: Alugando um apto Conteúdo gramatical; Aplicação	U5: No restaurante; Diálogo, Conteúdo gramatical; Aplicação	U9: Rodrigo vai ao médico; Diálogo, Conteúdo gramatical; Aplicação	x
BV	U5: "minhas expectativas" Vocabulário (tipos de lojas e produtos de supermercados)	U9: "O lar" - Na imobiliária. Gramática: estudo de adv. de lugar; Descrição planta apto; Consertos de casa	U8: "o País e o idioma" - Seção "aprenda": No restaurante; vocabulário	U12: A saúde "aprenda": No posto, vocabulário; problemas de saúde	U10: "O bairro" Seção "aprenda: ao telefone" Gramática: estudo de advérbio

⁷¹ Nota da autora: observamos que há manuais que trabalham mais de uma vez com os tópicos apresentados, como o de "Compras", por exemplo, com situações que podem aparecer em mais de uma unidade de ensino. Nesses casos, escolhemos os diálogos mais representativos para a análise.

FB	U2: "Situação 1" e diálogos dirigidos U6: "Fazendo compras": Na loja Vocabulário Exercício: simulando a situação	U11: "imobiliária"/ sit. 2 Sistematização Exercícios de preposição	U4: No restaurante do hotel Diálogo; vocabulário Texto: remédio	U7: No hospital Exercício de vocabulário Situação 2: consultando o médico	U4: situação Exercício: simulando a situação Na U6 retoma a situação
FLE	U7: "fazendo compras" Vocabulário Gramática Diálogo: "a prazo ou à vista"	U4: "procurando um apto" Gramática; Exercício	U3: A hora do almoço Gramática Exercício	U6: você está doente? Vocabulário Exercício de vocabulário	U2: "retrato falado"; diálogo 2: Ao telefone; Exercício gramatical
MP	x	U8: "o lar" - Na imobiliária Adv. de lugar; Descrição planta de apto	U4: Táxi Lição B: No restaurante Gramática Ampliação de vocabulário Lição C: Na praça de alimentação	U10: estou com gripe Gramática Construção do conteúdo Lição B: tratamento médico	U14: "alô? quem fala?" - Lição C (diálogo entre amigos Gramática Construção de conteúdo vocabulário
PPE	U6 Gramática Texto Vestário masculino Gramática Diálogo: calçados	x	U3: Comunicação: No telefone No mercado No restaurante Saúde Corpo humano	U3: Comunicação: No telefone No mercado No restaurante Saúde Corpo humano	U3: Comunicação: No telefone No mercado No restaurante Saúde Corpo humano

Fonte: Elaboração pessoal

3.4.1 Descrição das obras escolhidas

Para que se possa ter uma visão do contexto de produção das obras, foi necessário detalhar os seguintes aspectos:

- a) a proposta de ensino dada pelos/as autores/as;
- b) a estrutura composicional das unidades de ensino;
- c) a descrição dos possíveis leitores.

Vejamos:

a) ***Aprendendo Português do Brasil: um curso para estrangeiros*** (APB), de autoria de Maria Nazaré de Carvalho Laroca, Nadine Bara & Sonia Maria da Cunha, editado pela Editora Pontes, está na 4ª edição (2003). Na apresentação, as autoras (Apresentação, 2004) informam que a obra tem o objetivo de fazer o aluno "dominar em pouco tempo as estruturas fundamentais da Língua Portuguesa, nas modalidades oral e escrita". A proposta de ensino é apresentada combinando as divisões estruturais do manual, que é composto por um único volume dividido em 13 unidades situacionais que são, por sua vez, formadas pelas partes: "Motivação", que apresenta uma história em quadrinhos da *Turma da Mônica*, relacionada ao tema da lição; o "Diálogo", que, segundo as autoras (Apresentação, 2004), "permite um desempenho nas situações imediatas de comunicação". O "Conteúdo gramatical", para proporcionar "uma aprendizagem rápida das estruturas linguísticas"; "Aplicação", para fixar as estruturas e "colocar os alunos em contato com situações reais"; "Expansão vocabular"; "Atividades", "Informações sobre a cultura popular e a introdução de novas estruturas gramaticais"; e "Leitura complementar" que aborda temas de informação histórico-cultural. Também informam que a obra é "um conjunto pedagógico constituído deste manual, de um Livro de atividades, de um Livro do professor e de uma fita cassete", (Apresentação, 2004). Deixam claro que o manual se destina ao uso em sala de aula, mas não especificam o público leitor, isto é, se adolescente, adulto, aprendente de instituto de ensino ou escola regular; contudo, como a "Apresentação" se repete em língua inglesa, francesa, espanhola e alemã, acreditamos que se destine a esse público.

b) ***Bem-Vindo: a língua portuguesa no mundo da comunicação*** (BV) é um dos materiais mais utilizados no ensino de português como segunda língua no Brasil. Até o momento encontra-se na 9ª edição, originalmente, publicado pela Special Book Services (SBS) editora e, agora, em parceria com a HUB editora. Na descrição do livro, as autoras Maria Harumi de Ponce, Sílvia Andrade Burim e Susanna Florissi informam que é uma obra "ao vivo e em cores para você querer aprender o nosso português falado como ele é" (2007, Apresentação). E, mais adiante, acrescentam que o livro contém "um pouco da História, cultura e sociedade brasileiras ganham parte deste livro elaborado especialmente para suprir a grande necessidade de um material dinâmico e interativo cujo foco central é COMUNICAÇÃO". Também se preocupam em esclarecer que o

ensino do português falado não irá negligenciar “as necessárias referências à Gramática Normativa”, fato justificado pelo acréscimo na edição atualizada de três apêndices “na dura tarefa de explicar e entender a gramática da Língua Portuguesa”. As autoras enfatizam que o método de aprendizagem é “de maneira dinâmica e extremamente prática”, pois apresenta atividades “atualizadas de conversação, compreensão oral, escrita e leitura”. Este material se apresenta em um único volume e está dividido em 5 grupos temáticos: “Eu e você”, “O Brasil e sua língua”, “A sociedade e sua organização”, “O trabalho e suas características” e “Diversão – cultura”, compondo um total de 20 unidades e 03 apêndices (O Alfabeto, Gramática, Vocabulário), distribuídos nas 221 páginas do material. Juntamente à obra, há o manual do professor, o caderno de exercícios, específico para cada público (asiáticos, anglo-saxões, latinos) e áudios em CDs. A obra destina-se a jovens e adultos que tenham interesse em aprender o idioma.

c) *Fala Brasil: português para estrangeiros* (FB) é composto por um único volume, editado em 1989 pela editora Pontes, Campinas e, atualmente, está na 18ª edição. Segundo os autores, Pierre Coudry e Elizabeth Fontão, apresenta um método de ensino que dispensa o uso de um manual de professor, pois é um livro didático de caráter “acessível” por ter um único volume, áudio, listas de vocabulário em inglês e francês, que “facilita o manuseio e a compreensão para o grande número de falantes dessas línguas”, (FONTÃO; COUDRY, 1989, Apresentação). Informam também que a sequência linear das unidades, na qual as estruturas e situações são retomadas reforçam o caráter do uso da língua em ação, isto é,

os diálogos Dirigidos são o elo de ligação entre a simples capacidade de conjugar um verbo e a capacidade de utilizá-lo em situações práticas [...] já que foram coletadas em diferentes contextos de uso real da língua.”, destaca, ainda, que apresenta a cultura brasileira “em situações de vida cotidiana de modo a evitar os aborrecidos textos informativos. (FONTÃO; COUDRY, 1989, Apresentação).

O livro é composto por 15 unidades, subdivididas em: "Situações", até 3 diálogos ao longo da unidade, "Expansão", "Expressões" ou "Vocabulário"; "Sistematização" com apresentação de estruturas gramaticais, diálogos dirigidos, exercícios, textos; e resumo da unidade. Para os autores, a gramática é um "instrumento que ajuda o aluno a se comunicar" e é apresentada com o uso de modelos, perguntas e respostas, diálogos dirigidos, que levam o aprendente a ter autonomia na produção oral e escrita. A mesma “Apresentação” é feita nas línguas inglesa e francesa. Os autores não

direcionam o manual para um público-alvo específico, mas contempla, na obra, os falantes ingleses e franceses ao apresentar listas de vocabulário nesses idiomas.

d) *Falar...ler...escrever...português: um curso para estrangeiros* (FLE), pertence à Editora Pedagógica e Universitária Ltda (EPU), com primeira publicação em 1981. Atualmente, está na 3ª edição (2019) e atualizou o *layout* das unidades, mas mantém a mesma estrutura, da primeira edição. Para as autoras Emma O.F. Lima e Samira A. Iunes, é um livro que se define como uma “obra que tem a intenção de proporcionar [...] um método ativo, situacional, para a aprendizagem da língua portuguesa, visando à compreensão e expressão oral e escrita, em nível de linguagem coloquial” (LIMA; IUNES, 1981, p. XIII). As autoras informam que o livro corresponde a um “curso completo em si, fornece conhecimentos da língua portuguesa em nível básico, levando o aluno a falar, ler e escrever, ao mesmo tempo que o capacita para continuação de seu aprendizado”. (LIMA; IUNES, 1981, p. XIII). Na apresentação da nova edição, a autora Emma O. F Lima acrescenta que a obra corresponde ao Curso Básico, nível B2, de acordo com o Quadro Europeu Comum de Referência (QECR). Está dividido em 18 unidades que se subdividem na apresentação de um diálogo, no tópico gramatical principal, exercícios estruturais, outro diálogo com exercícios estruturais e, no final de cada unidade, um texto narrativo, que aborda temáticas sobre o Brasil. O material é indicado para adolescentes e adultos de qualquer nacionalidade, “levando o aluno totalmente principiante ou não a falar, ler e escrever fluentemente Português, capacita-o, também, a continuar seu aprendizado em nível avançado”, (LIMA, Prefácio, 2019, p. v).

e) *Muito Prazer: fale o português do Brasil* (MP), obra de 2008, das autoras Gláucia Roberta R. Fernandes, Telma de Lurdes S.B. Ferreira, Vera Lúcia Ramos, publicado pela Disal editora, inicialmente, em um único volume. Segundo as autoras, o livro tem o objetivo de “capacitar o aluno, de qualquer nacionalidade, que deseja aprender o português do Brasil e comunicar-se com precisão e fluência.” (FERNANDES, G. *et alii*, 2008, p. 17). Para atingir tal objetivo as autoras informam que a obra “oferece uma abordagem nova [...] que combina as melhores características das abordagens mais modernas de ensino de língua estrangeira, sem deixar de lado o estudo das estruturas que formam a língua portuguesa” (FERNANDES, G. *et alii*, 2008, p. 17). Ainda na apresentação, as autoras detalham como as 20 unidades da obra foram

concebidas: ‘Há 20 unidades neste livro e, a cada 4 unidades, uma revisão e uma pronúncia são apresentadas, totalizando 5 de cada, que são divididas em três lições (A, B, C)’. Esclarecem, detalhadamente, a sequência das unidades que engloba: Panorama, diálogo, construção do conteúdo, ampliação do vocabulário, compreensão auditiva, aplicação oral do conteúdo, leitura, redação, consolidação lexical, pronúncia do português. Reforçam que o livro foi "confeccionado para ser usado em sequência [...]". (FERNANDES, G. *et alii*, 2008, p. 19) e que o professor tem que saber adaptar, quando necessário, o material proposto, pois “o livro, de modo algum, esgota as possibilidades de aprendizagem de cada aluno” (FERNANDES, G. *et alii*, 2008, p. 19). Indicam que o público leitor pode ser de qualquer nacionalidade para aprendentes iniciantes e intermediários com a finalidade de “fazer com que os alunos interajam uns com os outros e/ou com o/a professor/a” (FERNANDES, G. *et alii*, 2008, p. 17), incentivando um aprendizado personalizado no qual o aprendente possa trazer suas experiências.

f) ***Português para estrangeiros*** (PPE), a publicação inicial foi em 1954 e teve em 1994, na 28ª edição, reformulações e atualizações. Pertence à editora AGE Ltda e é de autoria de Mercedes Marchant. Segundo a autora, “O conteúdo do livro é o mesmo; diferente é sua apresentação, a qual inclui ilustrações que desempenham papel muito grande na decodificação da mensagem” (MARCHANT, 1991, p.7). O livro de volume único é dividido em 06 unidades sem denominação específica, mas que se subdividem em "conteúdos" e "leituras". Os "conteúdos" abrangem temas relacionados às questões cotidianas, por exemplo, na Unidade 1, temos: dias da semana, meses, cores, horas. Já a subdivisão “Leituras”, podem ser diálogos ou textos curtos, acompanhados de tópicos gramaticais. No final de cada unidade, há uma revisão. Não há informação a respeito do público a que se destina.

Para melhor visualizar as sequências didáticas presentes nesses LDs escolhidos, recorremos a imagem abaixo:

Figura 5: LDs e sumário

Livro didático	Capa	Sumário
APB		
BV		
FB		

FLE		
MP		
PPE		

Fonte: Elaboração própria

Especificamente, quanto ao contexto de produção das obras, percebemos que são editoras que se concentram no estado de São Paulo, num total de 5 (2 em Campinas, 2 na capital, 1 Barueri) e uma editora no Rio Grande do Sul (Porto Alegre); que a autoria dos livros é de maioria do sexo feminino (10 autoras e 1 autor); e que há certa semelhança composicional entre as obras, como: ser formado por único volume, introduzir as unidades de ensino com situações comunicativas do tipo diálogo; mostrar uma sequência da estrutura gramatical gradativa; apresentar exercícios direcionados à memorização e ao emprego dessas estruturas ensinadas etc.

A partir do critério proposto no presente estudo de que o LD a ser escolhido deveria ter mais de três edições, constatamos que esses manuais apresentam aceitação no mercado consumidor dada as séries de edições/reimpressões contínuas. Portanto, tal fato revela que há um público leitor e consumidor desse tipo de material, constituído nas diretrizes apresentadas, mas principalmente, que há um público interessado na aprendizagem da língua portuguesa. A constância das publicações e reedições demonstra que, “ensinar o curso de PLE no exterior está ganhando cada vez mais espaço e intensidade no contexto da oferta desse idioma e cultura brasileira”, e, isso tem acontecido pela posição econômica que o Brasil ocupa no mundo, segundo Almeida Filho (2018, p. 41- 42).

Por outro lado, ainda sobre o público, verificamos que as obras não se preocuparam em traçar um perfil detalhado do possível leitor. Esse dado, talvez, possa ser explicado pelo fato de não termos informes mais minuciosos sobre esse tema, como afirma Almeida filho (2018, p. 47) "não dispomos de dados estatísticos mais seguros para a população mundial de pessoas que adquiririam o Português como língua de comunicação esporádica". Não obstante, podemos inferir que os possíveis interlocutores desses manuais seriam desde os empresários, estudantes de escolas bilíngues, refugiados, até os simpatizantes com a língua e a cultura brasileira.

4 APRESENTAÇÃO, DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, temos a finalidade de apresentar, descrever e analisar como o uso das estratégias atenuadoras se estabelece nas situações comunicativas produzidas nos diálogos dos livros didáticos de PLE e se tais estratégias são elucidadas ou não nos respectivos manuais.

A partir do método da Ficha elaborada pelo projeto Es.Por.Atenuação espera-se proceder à análise do *corpus* nos eixos temáticos escolhidos: "Restaurante", "Saúde", "Ao telefone", "Moradia" e "Compras". E, para cada eixo temático vamos apresentar a sequência já apontada no capítulo 3 "Metodologia", que retomamos aqui:

- a) Contexto da unidade didática;
- b) Contexto geral da interação;
- c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação;
- d) Análise das interações.

No final de cada eixo temático, no subtópico, "Síntese dos recursos usados", quantificamos os procedimentos e funções comuns com a finalidade de verificar, *a posteriori*, no capítulo 5, a constância de tais estratégias usadas nas situações que serão sistematizadas e categorizadas.

4.1 EIXO TEMÁTICO: RESTAURANTE

As situações temáticas sobre "Restaurante", nos livros didáticos, buscam ensinar ao aprendente como fazer pedidos ou solicitar serviço a um funcionário, no caso, garçom ou atendente. Geralmente, são situações em que a presença de amigos/as ou colegas compõe o cenário dos diálogos. Este eixo temático está presente em todos os materiais de PLE aqui analisados.

Situação 1: vamos começar com o diálogo presente no livro *Aprendendo Português no Brasil*.

Figura 6: No restaurante

NO RESTAURANTE

Dr. Henrique: — Fernando, por que não vamos almoçar juntos?
Fernando: — Ótima idéia. Aliás ontem um amigo meu me disse que há um restaurante novo aqui perto.

Dr. Henrique: — Garçom, traga o cardápio, por favor.
Garçom: — Pois não. O que os senhores vão beber?
Dr. Henrique: — Vou tomar uma cerveja.
Fernando: — E eu quero uma caipirinha.
Garçom: — Já escolheram?
Fernando: — Vou experimentar esse lombo à mineira.
Dr. Henrique: — Eu prefiro um filé com fritas e uma salada mista.

Dr. Henrique: — Há quanto tempo você está na cidade?
Fernando: — Cheguei há uma semana. Tenho viajado muito por todo o Brasil.
Dr. Henrique: — Que tipo de negócios você tem feito?
Fernando: — Ultimamente, tenho trabalhado com exportações e importações.
Dr. Henrique: — É um bom negócio.
Fernando: — E você? Tem tido muito trabalho no escritório?
Dr. Henrique: — Bastante. No momento estou com um processo um pouco complicado. Por isso tenho ficado até tarde no escritório.

Mais tarde...

Dr. Henrique: — Garçom, a conta por favor. Posso pagar com cheque?
Garçom: — Como o senhor preferir: cheque ou cartão.
Fernando: — A gorjeta está incluída?
Dr. Henrique: — Está sim, mas não se preocupe. Hoje é por minha conta.

60

Fonte: APB, p. 60

a) Contexto da unidade didática:

A situação encontra-se na unidade 5 denominada "No restaurante", seguida do "conteúdo gramatical" sobre pretérito perfeito composto e exercícios de estrutura. A lição é retomada na seção "Atividades 1 e 2" que apresenta a imagem de um cardápio e, depois, a letra da música "Conversa de botequim", de Noel Rosa, com exercícios de fixação do vocabulário que remetem ao tema da alimentação.

b) Contexto geral da interação:

Quanto ao contexto geral da situação, os participantes parecem ser cordiais, mas não mostram intimidade. A forma de tratamento usada por ambos ("Fernando" e "você") não deixa claro se há uma relação social e funcional de aproximação ou distanciamento, mas, por inferência, podemos afirmar que são, no mínimo, colegas. Diferentemente de quando o garçom se dirige a eles, uma vez que usa as formas "senhores", "senhor", para manter a relação de distanciamento social e hierárquico, presentes em tais situações.

Em decorrência, a linguagem com o registro mais neutro ou informal prevalece nas construções dos enunciados entre os amigos ou colegas, e torna-se mais formal quando realizada com o garçom. Também, a temática da conversa marca a relação entre os interlocutores na situação: entre os amigos/colegas versa sobre questões do cotidiano e em relação ao garçom, a temática é especializada, uma vez que este se encontra em seu espaço físico profissional.

O contexto geral pode ser esquematizado da seguinte forma:

Tabela 10: Fatores situacionais

Fatores Situacionais
Temática: cotidiano (para os amigos)/ especializado (garçom);   Fim da interação: interpessoal entre os amigos/colegas e transacional (em relação ao garçom);   Espaço físico: social (cotidiano para ambos) / profissional (cliente/garçom);   Relação vivencial entre os interlocutores: amigos ou colegas (inferido); clientes e garçom   Relação social e funcional: aparentemente de igualdade entre os amigos/colegas (F=O); hierárquico entre os amigos/colegas e o garçom (F+O);   Relação de sexo entre os interlocutores: H; H entre os pares de amigos/colegas e H-H; H (garçom);   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: + informal entre os amigos/colegas; +formal com o garçom.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e função da atenuação:

Esquemáticamente, temos:

Tabela 11: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
H: <u>Fernando, por que não vamos almoçar juntos?</u>	2.20. Uso de formas de tratamento e de fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
H: Fernando, <u>por que não vamos almoçar juntos?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
F: Ótima ideia. Aliás ontem um amigo meu me disse que há um restaurante novo aqui perto.		
H: Garçom, traga o cardápio, <u>por favor.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade), com fórmulas ritualizadas como "por favor"	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
G: Pois não. O que os senhores vão beber? [...]		
G: Já escolheram? F: <u>Vou experimentar esse lombo à mineira.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
H: <u>Eu prefiro um filé com fritas e uma salada mista.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
F: <u>E você?</u> Tem tido muito trabalho no escritório?	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu).
H: Bastante. No momento estou com um processo <u>um pouco</u> complicado.	2.2. Modificadores externos: quantificadores minimizadores, aproximativos ou difusores significativos proposicionais ou extraproposicionais	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)

H: <u>Por isso tenho ficado até tarde no escritório.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
H: Garçom, a conta <u>por favor</u> . Posso pagar com cheque?	2.9. Petições, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade), com fórmulas ritualizadas como "por favor"	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
H: Garçom, a conta <u>por favor</u> . <u>Posso pagar com cheque?</u>	2.5. Usos modalizadores "deslocados" dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
G: Como o senhor preferir: cheque ou cartão.		
F: A gorjeta já está incluída? H: Está sim, mas não se preocupe. Hoje é por minha conta.		

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Nas interações entre Dr. Henrique e Fernando, notamos o uso de diversos recursos de atenuação que buscam salvaguardar as imagens sociais de ambos. Inicialmente, temos o pedido de convite feito pelo amigo/colega:

H: Por que não vamos almoçar juntos?

O convite proposto por Dr. Henrique é amenizado pelo uso do recurso linguístico da indiretividade, por meio de uma pergunta que daria à interlocutora liberdade de concordar ou não, evitando assim que o falante se mostre impositivo e ameniza a invasão do território alheio. Dessa forma, e ao mesmo tempo, o falante preserva a imagem própria e a do destinatário, que corresponde, na Ficha, à Função 2 - preservação do eu-tu (prevenir conflitos por usurpação de territórios ou direitos do outro; e, talvez evitar um possível obstáculo para alcançar uma meta - ir almoçar juntos.). Ainda no mesmo enunciado, encontramos outra estratégia, uso de formas de tratamento e de fórmulas apelativas ("Fernando,...") que estabelece o contato e procura empatia. Em posição inicial, previne a suposta invasão de território feita pelo convite.

O sucesso do trabalho de imagem fica claro por Fernando não só aceitar o pedido, mas também por sugerir um possível local ("Ótima ideia. Aliás ontem um amigo meu me disse que há um restaurante novo aqui perto.").

No restaurante, espaço físico social para os interactantes amigos/colegas e profissional para o garçom, observamos que se apresenta, igualmente, uma preocupação com o trabalho de imagem nas interações com o atendente. Assim, encontramos recursos estratégicos que amenizam a forma de pedir, em:

H: Garçom, traga o cardápio, por favor. [...]

H: Garçom, a conta por favor.

Nesses enunciados, o pedido realizado com "por favor", embora seja considerado um recurso convencionalizado, ameniza o comando. O atenuador "por favor" em "traga o cardápio", repara o possível dano à imagem do pedido feito com o uso do verbo "trazer" no modo imperativo e evita parecer que o enunciado seja autoritário. Portanto, tem a função de proteger e reparar tanto a imagem do locutor quanto do interlocutor.

Em: "Garçom, a conta por favor.", o pedido é feito sem a presença do verbo "trazer" que é elidido, dando certo grau de indiretividade (diferente do que ocorreu no enunciado anterior). Contudo, o recurso atenuador "por favor", em posição final, restaura o equilíbrio das imagens, que poderia ter sofrido algum dano, caso não se usasse esse procedimento. Em consequência, a função atenuadora de ambos os procedimentos linguísticos (indiretividade e emprego de "por favor") tem a finalidade de preservar e reparar as imagens do falante e ouvinte (eu-tu).

Ainda sobre o zelo com as imagens, na interação:

Dr. Henrique: Garçom, traga o cardápio, por favor.

Garçom: Pois não. O que os senhores vão beber?

Observamos que a fórmula convencional de contato "pois não", usada pelo garçom, propicia uma abordagem ritualizada no campo das interações nesses tipos de ambientes profissionais, que, no caso, não é atenuadora, mas uma forma ritual de assentimento. Também, no mesmo enunciado, ao fazer uso do recurso estratégico da forma de tratamento "senhores", mantém-se a distância social entre o garçom e eles e,

dessa forma, o atendente mostra respeito, deferência e minimiza o ato diretivo da pergunta. Podemos ver assim que o garçom, na atividade de preservar a imagem dos clientes, também preserva a própria imagem, evitando invadir o território do interlocutor.

Na sequência das interações, a temática da conversa entre os amigos/colegas é de tema cotidiano (conforme classificação da Ficha) e observamos que, mesmo para relatar a rotina de trabalho, ambos usam procedimentos de atenuação. Vejamos:

F: E você? Tem tido muito trabalho no escritório?

O uso da fórmula de contato ("E você?"), que parece finalizar o relato dado por Fernando, procura a proximidade do interlocutor. Esse recurso previne a invasão do território que é dada pela segunda parte do enunciado ("Tem tido muito trabalho?") - tema que pode significar invasão de território. A pergunta realizada para falar dele é feita com certa indiretividade, que, em combinação com a estratégia de prevenção ("E você?"), marca a busca de empatia e a preocupação com a imagem do ouvinte. Dessa forma, ele protege a sua própria imagem e salvaguarda a imagem do tu, pois, mediante a tática usada, o ato de fala se mostra como um ato diretivo em benefício do falante e converte-se em "convite" para que o outro possa também relatar os feitos. Destacamos que embora não haja um elemento desencadeante anterior que pudesse justificá-lo como um recurso atenuador, observamos que o segmento seguinte: "Tem tido muito trabalho no escritório?" foi amenizado pelo uso dessa aproximação de contato, evitando que o falante ameaçasse a imagem do ouvinte.

Na resposta dada por Dr. Henrique:

H: Bastante. No momento estou com um processo um pouco complicado. Por isso tenho ficado até tarde no escritório.

Vemos que apresenta o uso de dois procedimentos linguísticos com função atenuadora. O primeiro recurso, "modificadores externos" ("um pouco..."), minimiza a *complicação* pela qual está passando. O uso desse minimizador nem sempre tem a função de atenuação, mas aqui é bem notório que suaviza o que é dito sobre o excesso de trabalho, uma vez que por tais complicações ele tem que ficar até tarde no escritório. Em seguida, emprega-se mais um recurso, "partículas e construções justificadoras"

("por isso tenho ficado..."), que completa o que foi dito anteriormente. Ao recorrer a esses procedimentos, o locutor zela por sua imagem autoprotégendo-se pelo que é dito. Assim, em primeiro lugar, ao tirar a importância do que de fato é importante, parece que há uma prevenção ao afirmar que tenha um problema; entretanto, no segundo momento, ele assume o problema em sua real dimensão e o coloca como justificativa para ter de ficar mais tempo no trabalho. Desse modo, tira de si a responsabilidade e/ou o fato de ficar no trabalho por incompetência própria, no intuito de não perder a imagem social.

Por fim, ainda pensando na gestão das imagens, queremos destacar a seguinte interação:

F: A gorjeta já está incluída?"

H: "Está sim, mas não se preocupe. Hoje é por minha conta."

Entendemos que o enunciado de Fernando, para saber se a gorjeta está ou não incluída, apresenta certo grau de indiretividade no oferecimento para pagar, possivelmente, a gorjeta, uma vez que o Dr. Henrique foi quem convidou e pediu a conta, dando por subentendido que ele pagaria⁷². Se considerarmos que há esse recurso, podemos entender que cumpre o papel de atenuador, uma vez que previne uma possível ameaça e salvaguarda das imagens.

Se considerarmos que há esse recurso, podemos entender que cumpre o papel de atenuador, uma vez que previne uma possível ameaça e salvaguarda das imagens. Por outro lado, se a pergunta é simplesmente para conferir os dados da conta do restaurante, não haveria atenuação e, nos casos que há dúvidas, o analista deve desconsiderá-los, conforme apontam Albelda et alii (2014).

Situação 2: A seguir, no livro didático *Falar... Ler... Escrever... Português - Um Curso para Estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

O diálogo "A hora do almoço" abre a unidade 3 do livro, que é, depois, seguido por um mini-diálogo, "Numa lanchonete". Na sequência, há uma seção "Responda", sobre o entendimento do diálogo apresentado; tópicos gramaticais (presente simples e futuro imediato); exercícios estruturais; e na última parte um "texto narrativo",

---

⁷² Na interação faltam mais detalhes contextuais.

denominado "Um almoço bem brasileiro", que retoma o vocabulário sobre tipos de comida.

Figura 7: A hora do almoço

Unidade 3

A hora do almoço
Vamos almoçar?

José: — Você está com pressa?
Luís: — Não. Por que?
José: — Porque quero almoçar agora. Estou com fome.
Luís: — Eu também.
José: — Há um bom restaurante aqui perto.
Luís: — Boa ideia! Como vamos até lá?
José: — A pé, é claro!

No restaurante
Luís: — Quanta gente! Onde vamos sentar?
José: — Há uma mesa livre ali no canto.

Com o cardápio
José: — O que você vai pedir?
Luís: — Talvez uma salada de legumes e depois carne com batatas. E você?
José: — A mesma coisa. Vou tomar também uma cerveja. Estou com sede.

Hora da sobremesa
Luís: — Já podemos pedir a sobremesa. Que tal um sorvete? Hoje está quente.

Hora do cafezinho
José: — Agora o cafezinho.

A conta
Luís: — A conta, por favor. Este restaurante não é caro.
Garçom: — Desculpe, senhor, mas a gorjeta não está incluída.
Luís: — Ah! É mesmo.

O final
José: — O troco está certo?
Então podemos ir embora.

Numa lanchonete
— Estou muito cansado. Vamos entrar naquela lanchonete. Vou pedir um suco. E você?
— Eu estou com fome e com sede. Vou tomar um refrigerante e comer um sanduíche.

21

Fonte: FLE, p. 21

b) Contexto geral da interação:

O âmbito físico dessa interação inicia-se em um espaço aberto, na rua e, depois fechado, no restaurante. Para os amigos/colegas o espaço físico é social, mas para o garçom é profissional.

Não temos certeza sobre a relação social e funcional dos interlocutores que vão ao restaurante, mas como o uso da linguagem tem um registro mais neutro ou informal, faz-nos inferir que podem ser amigos ou colegas de trabalho.

A participação do garçom na situação é mínima, porém suficiente para marcar o registro linguístico de relação social e funcional entre eles, uma vez que usa a forma de tratamento "senhor" para se dirigir a um dos clientes.

Podemos esquematizar o contexto geral na tabela a seguir:

Tabela 12: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos
Temática: tema do cotidiano (amigos/colegas); especializado: âmbito profissional (garçom);   Fim da interação: interpessoal e transacional;   Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes (o garçom);   Relação vivencial entre os interlocutores: conhecidos (amigos/colegas) e desconhecidos (com o garçom);   Relação social e funcional: não informado; inferido: F=O (amigos) e F+O (garçom)   Relação de sexo entre os interlocutores: H; H; H (amigos/garçom);   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: informal (amigos/colegas); + formal (garçom).

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Destacamos:

Tabela 13: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
J: <u>Você está com pressa?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: Não. Por quê? J: Porque quero almoçar agora. <u>Estou com fome.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

L: Eu também. J: Há um bom restaurante aqui perto. L: Boa ideia! Como vamos até lá? J: A pé, é claro. L: Quanta gente! Onde vamos sentar? J: Há uma mesa livre ali no canto. J: O que você vai pedir?		
L: <u>Talvez</u> uma salada de legumes e depois carne com batata. E você?	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: Talvez uma salada de legumes e depois carne com batata. E você?		
J: A mesma coisa. Vou tomar também uma cerveja. <u>Estou com sede.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: <u>Já podemos pedir a sobremesa.</u> Que tal um sorvete? Hoje está quente.	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: Já podemos pedir a sobremesa. <u>Que tal um sorvete?</u> Hoje está quente.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: Já podemos pedir a sobremesa. Que tal um sorvete? <u>Hoje está quente.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
J: Agora o <u>cafezinho.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
J: Agora o <u>cafezinho.</u>	2.1. Modificadores morfológicos internos: sufixos (diminutivos)	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)

L: A conta, <u>por favor</u> . Este restaurante não é caro.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
G: <u>Desculpe</u> , senhor, mas a gorjeta não está incluída. L: Ah! É mesmo.	2.10. Expressões de desculpas 1. Expressões de desculpa	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
G: Desculpe, <u>senhor</u> , mas a gorjeta não está incluída. L: Ah! É mesmo.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
G: Desculpe, senhor, <u>mas a gorjeta não está incluída</u> . L: Ah! É mesmo.	2.17. Concessividade 1. Movimentos concessivos-opositivos	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
J: O troco está certo? Então <u>podemos ir embora</u> .	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

A interação inicia-se com os enunciados:

J: Você está com pressa?

L: Não. Por quê?

J: Porque quero almoçar agora. Estou com fome.

O primeiro enunciado ("Você está com pressa?") é um ato de fala que só pode ser compreendido na dinâmica da interação como um todo, pois funciona como um ato preparatório para o convite (ir almoçar). O ato diretivo em benefício do falante ameaça a imagem do ouvinte, uma vez que solicita deste um comportamento positivo, no caso, uma resposta que pode invadir o território. Com o uso do procedimento linguístico, "pedido com certo grau de indiretividade", buscou, taticamente, salvaguardar as imagens do eu-tu: ante um possível dano à imagem do ouvinte, o locutor, com essa estratégia, antecipa-se de forma preventiva a uma possível invasão do seu território,

minimizando o desacordo ou possível rejeição (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014). E, diante da pergunta, o interlocutor não se sente ameaçado, pois o que poderia parecer um questionamento, na interpretação literal ("Não. Por quê?"), bem pode interpretar-se como um convite para que a outra pessoa realize o verdadeiro pedido ("O que você vai me propor?"/"Estou te ouvindo.").

Na sequência da interação, o locutor, no enunciado, alude ao objeto do pedido ("Porque quero almoçar agora. Estou com fome."), o motivo de estar com fome (HAVERKATE, 1994). A combinação das estratégias linguísticas ("pedidos com certo grau de indiretividade" e "partículas e construções justificadoras ou de desculpa") visou prevenir conflitos por usurpação de territórios ou direitos do outro (por exemplo, evitar uma resposta negativa quando queremos pedir algo). O falante coloca a responsabilidade do desejo em benefício dele próprio e, parece sugerir: "Quero almoçar. Estou com fome. E se você também estiver vamos almoçar."

Observamos que a forma de abordar o amigo/collega para fazer o pedido-convite de almoço percorreu um caminho *cauteloso*. Esse movimento inicial até chegar a especificação do ato ilocucionário, foi preparatório para a realização do convite de almoçar. Houve uma preocupação por parte de José de usar recursos de atenuação para que na atividade de imagem não houvesse a invasão do território do outro, ao mesmo tempo, que zelou pela imagem própria evitando parecer uma pessoa impositiva.

No restaurante cujo espaço é de âmbito social para os participantes, mas profissional para o garçom, temos a seguinte interação entre os amigos/colegas:

J: O que você vai pedir?

L: Talvez uma salada de legumes e depois carne com batata. E você?

Notamos que Luís faz uso do procedimento linguístico, "partículas discursivas que expressam fingimento de incerteza" ("Talvez..."), indicando que o interlocutor busca não ser tão categórico na resposta dada. Portanto, ao se distanciar da mensagem, atenuando-a, revela uma prevenção na atividade de imagem para não parecer tão assertivo em relação ao seu próprio discurso (atenuação do dizer). Com o uso desse recurso estratégico e dessa função atenuadora de prevenir, o interlocutor se distancia do foco da mensagem e cuida da imagem (BRIZ, 2005). Ainda, no final do segmento do enunciado, quando se diz: "E você?" percebemos que busca o contato comunicativo e participativo na interação.

Na continuação, encontra-se o seguinte enunciado que faz um movimento de reparação da imagem do falante. Vejamos:

"L: Já podemos pedir a sobremesa. Que tal um sorvete? Hoje está quente."

Nesse trecho, o ato de fala assertivo "já podemos pedir a sobremesa" que, de certo modo, poderia afetar as imagens, é reparado pela sequência que faz dos usos dos procedimentos. Inicialmente, suaviza o pedido com o uso do modalizador "poder + verbo", na sequência utiliza o procedimento linguístico de "pedidos com certo grau de indiretividade" ("Que tal um sorvete?") com a presença da locução "que tal". Esse recurso possibilita que se entenda o pedido de modo sugestivo, atenuado e não impositivo, dando espaço para que o outro possa negar a oferta. Desse modo, "que tal um sorvete?" repara o que foi dito anteriormente mostrando a preocupação do locutor para não invadir o território do ouvinte (preservação do eu-tu). E, ainda, com o acréscimo de outro procedimento linguístico, "partículas e construções justificadoras ou de desculpa", em: "Hoje o dia está quente.", o locutor procura reparar a invasão do território realizada anteriormente. Como afirma Haverkate (1994), as justificações de desculpa servem para suavizar o que foi dito e eximir o falante dessa responsabilidade. Dessa forma, procura-se a salvaguarda do eu e do tu.

Na sequência, em outro enunciado, ("Agora o cafezinho"), o locutor, por meio da estratégia linguística de "pedido com certo grau de indiretividade", insinua outra solicitação que dentro do contexto da interação é facilmente compreendido como "tomemos um café". O pedido realizado busca, por parte do falante, prevenir uma possível ameaça à imagem própria, evitando parecer autoritário e, por parte do ouvinte, minimizar a invasão do território. Com o mesmo intuito, emprega outro recurso estratégico, o de "modificador interno: diminutivo", que reforça a intenção mitigadora. Nesse último caso, a função da atenuação é reparadora, uma vez que o uso desse recurso estratégico (modificador interno: sufixo *-inho*), longe de indicar o tamanho do objeto, ameniza o *quantum* do que é dito. O locutor, portanto, procura reparar um possível dano que possa ter sido produzido ao outro.

Ainda, seguindo a linha apontada por Briz (2004) (quanto mais estratégias linguísticas são usadas, mais nos aproximamos socialmente do outro e mantemos as relações sociais), vemos que, na próxima interação, protagonizada pelo garçom, há uma quantidade maior de procedimentos empregados. Observe:

G: Desculpe, senhor, mas a gorjeta não está incluída.

L: Ah! É mesmo.

A primeira estratégia é o uso de expressões de desculpas, "Desculpe", que tem a função preventiva de atenuar um possível desacordo pelo que será dito e que, possivelmente, ameace a imagem do interlocutor. Depois, temos a segunda estratégia, uso de formas de tratamento, "senhor", que revela a relação social, funcional e hierárquica entre eles e, no caso, tem a função de reparar uma ameaça à imagem ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu), repara um possível dano a essa invasão. E, o pedido realizado com o procedimento linguístico do uso da indiretividade ("mas..."), que informa sobre a falta da gorjeta e, indiretamente, solicita que seja paga. Portanto, todos esses recursos evidenciam o *tato* usado pelo garçom para não soar agressivo ou invasor e possuem função atenuante para poder solicitar seu benefício monetário, salvaguardando a imagem do tu e do eu.

Finalmente, no enunciado da última interação:

J: O troco está certo? Então podemos ir embora.

Neste caso, há um enunciado apresentado de forma retórica, que não busca a resposta, antes a constatação do fato. É seguido do recurso linguístico modalizador presente na fórmula "poder" (presente do indicativo) + verbo no infinitivo (ir), que suaviza o comando "vamos embora".

Situação 3: na continuação, o diálogo do livro *Fala Brasil*.

a) Contexto da unidade didática:

Apresenta-se na unidade 5, na seção denominada "Situação 3: No restaurante do hotel", conforme a Figura 8. É seguida por apresentação de vocabulário sobre mesa e cozinha, diálogos dirigidos e tópicos gramaticais. A situação no "Restaurante" não é retomada.

Figura 8: No restaurante do hotel

Situação 3 - No restaurante do hotel

Paulo: Boa tarde. Nós queremos uma mesa para quatro.
Garçom: Pois não. Aqui está bem?
Paulo: Está, obrigado.
Garçom: Olhe aqui o cardápio.
Marta: Nossa! Quantos pratos diferentes! Nem sei o que escolher.
Sérgio: Eu acho que vou experimentar esse peixe... Parece bom.

Elisa: Eu estou sem fome... Vou querer só uma salada.
Paulo: Gente, que tal experimentar um prato típico da região?
Todos: É, boa ideia!
Marta: Vamos pedir também uma porção de batatas fritas e outra de farofa.
Sérgio: Garçom, por favor.

Vocabulário para consulta - Mesa e cozinha - Table and kitchen - La table et la cuisine

MESA		f - Toalha de mesa	Table cloth	Nappe
		m - Guardanapo	Napkin	Serviette de table
		m - Prato (raso)	Plate	Assiette plate
		Prato fundo	Soup plate	Assiette creuse
		Prato de sobremesa	Dessert plate	Assiette à dessert
		f - Colher	Spoon	Cuiller
		Colher de sopa	Soup spoon	Cuiller à soupe

FALA BRASIL 71

Fonte: FB, p. 71

b) Contexto geral da interação:

O contexto geral é formado por 5 participantes, 2 casais - que são apresentados pelas próprias imagens da lição - e um garçom. Não sabemos a relação entre os participantes e também não temos ideia se é um almoço entre amigos de longa data ou colegas de trabalho. Todavia, o uso de uma linguagem mais informal por parte deles/as, faz-nos crer que são próximos socialmente.

Em relação à atuação do garçom, temos uma participação mínima em um único enunciado.

Quanto aos fatores situacionais, observa-se:

Tabela 14: Fatores situacionais

Fatores Situacionais
Temática: cotidiano (amigos/as/colegas); e profissional (garçom)   Fim da interação: interpessoal (entre amigos/as/colegas); transacional (com o garçom);   Espaço físico: cotidiano para entre amigos/as/colegas; especializado para o garçom;   Relação vivencial entre os interlocutores: amigos/as ou colegas; profissional (garçom);   Relação social e funcional: aparentemente de igualdade (F=O) para os amigos; hierárquica com o garçom (F+O);   Relação de sexo entre os interlocutores: H-M entre os pares de amigos/colegas e H, M; H (garçom)   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: + informal (entre os amigos); +formal (garçom)

Fonte: adaptação da Ficha do projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Na primeira imagem à esquerda da Figura 8, o esquema apresenta-se:

Tabela 15: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
- <u>Estou morrendo de fome.</u> Vamos almoçar? - Boa ideia!	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Estou morrendo de fome. <u>Vamos almoçar?</u> - Boa ideia!	2.9. Petições, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

Na imagem à direita da Figura 8, temos:

Tabela 16: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
<u>Será que a comida desse restaurante é boa?</u>	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais: - perífrase “ser” (tempo futuro) + que + verbo	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
Eu <u>ouvi dizer</u> que os peixes são deliciosos	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Então, vamos.	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

No restaurante, propriamente dito, temos:

Tabela 17: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
P: Boa tarde. Nós queremos uma mesa para quatro. G: Pois não, aqui está bem? P: Está, obrigado. G: Olhe aqui o cardápio.		
M: Nossa! Quantos pratos diferentes! Nem sei o que escolher.		
S: <u>Eu acho que</u> vou experimentar esse peixe... <u>Parece bom</u> .	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Eu acho que vou experimentar esse peixe... <u>Parece bom</u> .	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
E: <u>Eu estou sem fome</u> ... Vou querer só uma salada.	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
E: Eu estou sem fome... Vou querer <u>só</u> uma salada.	2.2. Modificadores externos: quantificadores minimizadores, aproximativos ou difusores significativos proposicionais ou extraproposicionais	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
P: <u>Gente</u> , que tal experimentar um prato típico da região?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
P: Gente, <u>que tal experimentar</u> um prato típico da região?	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Garçom, <u>por favor</u> .	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Iniciamos com o enunciado da primeira imagem à esquerda da Figura 8:

- *Estou morrendo de fome. Vamos almoçar?*

O locutor, antes de fazer o pedido propriamente dito, faz um ato preparatório ("Estou morrendo de fome"), antecipa e justifica a solicitação que será realizada a seguir ("Vamos almoçar?"). O uso da estratégia de justificar visa atenuar o dano à imagem que virá, na sequência, com a realização efetiva do pedido. Também, usa o procedimento linguístico de "pedidos expressos com certo grau de indiretividade", que, ao fazê-lo de forma interrogativa, em princípio, parece deixar a escolha por parte do ouvinte, seguindo a máxima de Lakoff (1973), "não se imponha".

Desse modo, face à possível ameaça de imagem que um pedido pode conter para o ouvinte, o locutor usou tais recursos linguísticos estratégicos para prevenir uma invasão do território do tu e, ainda, salvaguardar a própria imagem para não parecer autoritário.

Na segunda imagem à direita da Figura 8, temos:

- *Será que a comida desse restaurante é boa?*

- *Eu ouvi dizer que os peixes são deliciosos.*

Nessa sequência de interação, um dos participantes faz uso da estratégia "modalizadores" deslocados do tempo verbal por meio da perífrase "ser (tempo futuro) + verbo".⁷³ O uso de tal recurso desloca o eixo dêitico temporal da pergunta (o agora) e por isso, expressa a ação de forma mais suave. O locutor, ao usar esse procedimento, ameniza a sua própria dúvida e, com tal recurso, consegue prevenir uma possível ameaça à medida que, como na maioria dos atos em benefício do falante, em maior ou menor grau, significa uma possível invasão do território do ouvinte.

O outro participante faz uso do recurso linguístico de impessoalização ("ouvi dizer"), retirando a responsabilidade sobre o dito. Com tal estratégia, preserva também sua própria imagem e previne possíveis desacordos. Observamos que na interação, os

---

⁷³ A Ficha foi feita com base no idioma espanhol que tem como base o tempo verbal no futuro. Ao traduzi-la para os casos da Língua Portuguesa, foram seguidos os casos recorrentes dados pelo Projeto NURC.

interlocutores buscam estratégias para evitar em afirmar taxativamente algo que possa comprometer a imagem deles.

No restaurante, espaço físico e social para os participantes, destacamos os seguintes atos relacionados à escolha do pedido:

M: Nossa! Quantos pratos diferentes! Nem sei o que escolher.

S: Eu acho que vou experimentar esse peixe... Parece bom.

E: Eu estou sem fome... Vou querer só uma salada.

P: Gente, que tal experimentar um prato típico da região?

Todos: É, boa ideia!

O interlocutor Sérgio faz uso do procedimento linguístico "construções verbais que expressam opiniões em forma de dúvida" ("Eu acho que vou experimentar esse peixe..."), que restringe seu âmbito da escolha. Com tal recurso linguístico previne um possível desacordo ou rejeição, pois se mostra menos impositivo. Também faz uso da tática da justificação sem uso de partículas ("Parece bom."), que suaviza o ato de fala e, desse modo, previne-se de alguma ameaça à imagem, por meio da generalização do que expressa.

A outra participante, Elisa, mediante o uso do procedimento da justificação posição inicial ("Eu estou sem fome."), previne uma reação negativa que possa ocorrer por parte dos amigos/colegas. Ainda, em: "Vou querer só uma salada.", a locutora faz uso da tática "modificadores externos: quantificadores minimizadores" ("só") que, preventivamente, salvaguarda sua imagem e antecipa algo que poderia causar um desacordo.

Paulo, ao usar o procedimento linguístico "formas de tratamento e fórmulas apelativas" ("Gente,...") junto a outro procedimento, de "pedido com certo grau de indiretividade" ("que tal experimentar um prato típico da região?"), faz um ato de fala que, inicialmente, ameaça a sua imagem, pois chama à atenção para si, mas, na continuidade, ao usar a locução "que tal" seguido do verbo no infinitivo ("que tal + experimentar), o locutor atenua a sugestão dada e, com essa dinâmica, previne algo que poderia ter sido uma invasão ao território dos outros. A expressão "que tal" é, também, usada para pedir a opinião do interlocutor ("Que tal o filme?") ou fazer um convite ("que tal um passeio?") sem parecer autoritário.

Terminando a situação comunicativa, há o seguinte enunciado: "Garçom, por favor", pedido expresso com o uso do recurso linguístico de certo grau de indiretividade que, com o uso de "por favor", torna-se um recurso convencional e ritualizado, conforme dito nas análises anteriores.

Situação 4: a seguir, a situação do livro *Bem-vindo*.

a) Contexto da unidade didática:

Apresenta-se na unidade 8 denominada "O país e o idioma", na seção "Aprenda: No restaurante". A situação é seguida por "expressões para uso diário no restaurante" e "vocabulário relevante". Na sequência didática, na parte "Estudo de...", encontra-se o tópico gramatical (aumentativo e diminutivo) e um texto sobre a língua portuguesa. A situação não é retomada na unidade.

Figura 9: No restaurante

UNIDADE 8
O PAÍS E O IDIOMA

APRENDA

NO RESTAURANTE

Garçom: Quantas pessoas?
A: Duas.
G: Fumantes ou não fumantes?
A: Não fumantes.
G: Por aqui, por favor. Estejam à vontade.
(Entregando a cardápio)
A: Qual é o prato do dia?
G: Hoje temos arroz, feijão, peito de frango, purê de batatas e salada mista.
A: Para mim está ótimo. E você, Laura, o que você vai pedir?
B: Bem, eu prefiro bife no lugar de frango. O que o senhor me sugere?
G: Temos bife à milanesa com fritas ou com maionese e salada de alface.
B: Maionese, por favor.
G: Algo para beber?
A: Para mim, um guaraná.
B: Um suco de laranja, sem gelo e sem açúcar, por favor.
G: Um guaraná e um suco de laranja. Desejam couvert?
A: Não, não é necessário.

G: Sobremesa?
A: Padm de leite, por favor.
B: Para mim somente um cafecinho. Sem creme?
G: Não, não trabalhamos com creme.
A: A conta pode vir junto, por favor.

EXPRESSÕES PARA USO DIÁRIO NO RESTAURANTE

Uma mesa para.....pessoas, por favor.
Com licença, esta mesa está ocupada? (tem alguém aqui?)
Quanto tempo de espera?
O que vai pedir? O que deseja?
Eu quero o bife bem passado (mal passado).
Um sanduíche, por favor.
Uma colherzinha (colher, garfo, faca), por favor.
Um cafecinho, por favor.
Açúcar/adoçante, por favor.

RESTAURANTES e AFINS
rodizio, churrascaria, pizzaria, cantina,
self-service, (por) quilo, lanchonete, fast-food,
café, boteco, padaria, bar, trattoria

VOCABULÁRIO RELEVANTE

Couvert
Aperitivo
Entrada
Sobremesa
Maitre
Garçom/Garçonete
Cardápio
Lista de vinhos
Talheres (garfo, faca, colher)
Toalha de Mesa
Guardanapo
Pratos (rosa, fundo, de sobremesa)
Conta
Garçeto

71

Fonte: BV, p. 71

b) Contexto geral da interação:

Quanto aos fatores situacionais, o manual apresenta os participantes já localizados no restaurante. O manual não fornece muitos dados, assim, não sabemos qual a relação social e funcional entre eles; também não são designados pelos nomes na estrutura do diálogo e, sim, pelas letras A, B e G que, por inferência, sabemos que G refere-se ao garçom e B, à Laura.

A participação do garçom nas interações é bem presente e, notamos que a situação é formada por perguntas e respostas assertivas com uso de estratégias convencionalizadas, como veremos. Sobre o contexto geral, podemos observar:

Tabela 18: Fatores situacionais

Fatores Situacionais
Temática: cotidiano (amigos/colegas); e profissional (garçom);   Fim da interação: interpessoal para amigos/colegas; transacional para o garçom;   Espaço físico: cotidiano para os amigos/colegas e profissional para o garçom;   Relação vivencial entre os interlocutores: não informado; e desconhecidos (garçom);   Relação social e funcional: aparentemente de igualdade (F=O); e de hierarquia, F+O (garçom);   Relação de sexo entre os interlocutores: H; M entre os pares de amigos/colegas e H; M; H (garçom);   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: informal (amigos); + formal (garçom).

Fonte: adaptação da Ficha do projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Em relação ao contexto específico, podemos notar as estratégias e as funções usadas:

Tabela 19: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento linguístico	Função da atenuação
G: Quantas pessoas? A: Duas. G: Fumantes ou não fumantes? A: Não fumantes. G: Por aqui, <u>por favor</u> . Estejam à vontade.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A: Qual é o prato do dia? G: Hoje temos, arroz, feijão, peito de frango, puré de batata e salada mista. A: Para mim está ótimo. <u>E você</u> , Laura, o que você vai pedir?	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A: Para mim está ótimo. E <u>você, Laura</u> , o que você vai pedir?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Bem, eu prefiro bife no lugar de frango.		
O que o <u>senhor</u> me sugere? G: Temos bife à milanesa com fritas ou com maionese e salada de alface.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas 1. Formas de tratamento	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
G: <u>Temos</u> bife à milanesa com fritas ou com maionese e salada de alface.	2.14. Impessoalizações I 5. Generalizar para impessoalizar	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
B: Maionese, <u>por favor</u> .	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
G: <u>Algo para beber</u> ? A: Para mim, um guaraná.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
B: Um suco de laranja, sem gelo e sem açúcar, <u>por favor</u> .	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

G: Um guaraná e um suco de laranja. Desejam couvert? A: <u>Não, não é necessário.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa 1. Justificações, desculpas, expressas mediante partículas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A: <u>Não, não é necessário.</u>	2.22: Outro: fórmula impessoal convencionalizada	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
(...) G: Sobremesa? A: Pudim de leite, <u>por favor.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
B: Para mim somente um <u>cafezinho</u> . Tem creme?	2.1. Modificadores morfológicos internos: sufixos (diminutivos)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
B: Para mim somente um cafezinho. <u>Tem creme?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
G: <u>Não, não trabalhamos</u> com creme.	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa 1. Justificações, desculpas, expressas mediante partículas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
G: <u>Não, não trabalhamos</u> com creme.	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A: <u>A conta pode vir junto</u> , por favor.	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A: <u>A conta pode vir junto</u> , <u>por favor.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Inicialmente, a situação é construída com asserções diretas que não fazem uso dos recursos da atenuação, como em:

G: Quantas pessoas?

A: Duas.

G: Fumantes ou não fumantes?

A: Não fumantes.

No desenvolver da situação, precisamente, nas interações com o garçom, há o uso de procedimento linguístico "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)" realizados com o uso de "por favor" ("Por aqui, por favor. Estejam à vontade."; "Maionese, por favor."; "Um suco de laranja, sem gelo e sem açúcar, por favor."), que se apresenta convencionalizado e ritualizado.

Contudo, há os outros recursos, como no segmento a seguir:

A: Qual é o prato do dia?

G: Hoje temos arroz, feijão, peito de frango, puré de batata e salada mista.

A: Para mim está ótimo. E você, Laura, o que você vai pedir?

B: Bem, eu prefiro bife no lugar de frango. O que o senhor me sugere?

Nos atos de fala proferidos pelo garçom, observamos o uso do procedimento linguístico da "impessoalização I", ("Hoje temos, arroz,..."), que "consiste na ocultação do falante mediante o uso de fórmulas que fazem o sujeito semântico (o agente) aparecer de forma impessoal.", (ALBELDA; BRIZ, 2013, p. 303). A recorrência a tal recurso tem a função de zelar por si próprio e evitar a responsabilidade sobre o que é dito ou feito. No caso sob análise, apela-se à instituição ou entidade que se representa. Também aparecerá nos seguintes enunciados: "Temos bife...", "Não trabalhamos com creme."

Ainda no segmento acima, o locutor A, ao se dirigir à amiga/colega, usa dois procedimentos estratégicos: primeiro o de "partículas discursivas e expressões de controle de contato" ("E você...") e o segundo, uso de "formas de tratamento e fórmulas apelativas" ("Laura"), que visam atenuar o ato principal ("o que você vai pedir?"). O locutor suaviza a pergunta com tais recursos, pois se aproxima do ouvinte e, assim, evita

invadir o território do outro e preserva as imagens, salvaguardando a imagem do eu e do tu.

Em outro trecho, destacamos os seguintes procedimentos linguísticos que amenizam a forma de negar. Inicialmente, em:

G: Um guaraná e um suco de laranja. Desejam couvert?

A: Não, não é necessário.

Aqui, observa-se o uso do procedimento linguístico de "partículas e construções justificadoras ou de desculpa" ("Não, não é necessário") que, no caso, ameniza o "não" em posição inicial e tem a função de prevenir o que pode ofender ou atacar à imagem do outro. Também, nota-se que o recurso usado no segmento "não é necessário", apresenta uma fórmula impessoal convencionalizada, cuja função preventiva alivia o ato de negar. Atos que expressam negação a um pedido são normalmente tidos como ameaçadores, pois podem causar atritos, conflitos, dessa forma, estratégias que visam amenizar tais atos de fala cumprem o papel de salvaguardar a imagem do falante, como no caso acima.

Há outra ocorrência caracterizada pela minimização da negativa em:

B: Para mim somente um cafezinho. Tem creme?

G: Não, não trabalhamos com creme.

Igualmente, nesse ato, verificamos o uso estratégico do procedimento da justificativa, da impessoalização e da repetição da segunda negativa ("não trabalhamos com..."), que cumpre a função de minimizar o fato de não haver creme e salvaguarda a imagem do garçom, uma vez que reduz sua responsabilidade sobre o dito e minimiza a negativa inicial.

No enunciado “ A conta pode vir junto, por favor” observamos o uso do modalizador “poder” para suavizar o pedido que é realizado com certo grau de indiretividade uma vez que omite o verbo “trazer”. Ainda para amenizar o dito, o enunciado apresenta a expressão “por favor” em posição final. Pode-se observar que a

utilização de tais recursos funciona de forma a prevenir e proteger as imagens tanto do locutor quanto do interlocutor.⁷⁴

Na situação presente nesse LD, há dados no diálogo que enfatizam o uso do dêitico de "para mim", em:

A: Para mim está ótimo. E você, Laura, o que você vai pedir?(...)

A: Para mim, um guaraná. (...)

B: Para mim somente um cafézinho. Tem creme?

É importante salientar que, nesses casos, essa expressão "para mim" não cumpre o papel do procedimento linguístico de "construções limitadoras da opinião à própria pessoa", pois não apresenta função atenuadora, visto que, nesses trechos, seu uso está ligado enfaticamente ao referente do enunciado.

Situação 5: o próximo diálogo a ser analisado faz parte do livro *Muito Prazer*.

a) Contexto da unidade didática:

Está inserido na unidade 4: "Táxi", na seção "Lição B: No restaurante". É seguido de tópico gramatical, construção do conteúdo e ampliação de vocabulário sobre cardápio. A situação é retomada na "Lição C: Na praça de alimentação".

---

⁷⁴ Observa-se que tal enunciado é distinto de: "Garçom, traga o cardápio, por favor" (p.121). Lá entendemos que o uso do verbo na forma imperativa (traga) foi amenizada pelo uso de "por favor" em posição final com a finalidade de reparar a possível ameaça à imagem do interlocutor, tendo, pois, a função reparadora.

Figura 10: No restaurante

UNIDADE 4 TÁXI

LIÇÃO B DIÁLOGO

No restaurante

José: Maria, vamos almoçar no 'Tio Rocco'?

Maria: Tio o quê?

José: Tio Rocco. É um restaurante italiano aqui perto.

Maria: Estou de regime.

José: Qual o problema?

Maria: Não posso comer massa.

José: Mas eles têm dois tipos de serviço: comida italiana à la carte e buffet de comida brasileira.

Maria: É muito caro?

José: Nem caro nem barato. Eles aceitam tiquere-alimentação.

Maria: Está bem. Então, vamos.

(no restaurante)

Garçom: Boa tarde. Mesa para quantas pessoas?

José: Boa tarde. Duas pessoas.

Garçom: À la carte ou buffet?

José: Para mim à la carte, para ela, buffet.

Garçom: Vai demorar uns cinco minutos.

José: Tudo bem. Eu quero um aperitivo. Maria, você um coquetel?

Maria: Não, obrigada. Estou de regime. Só bebo água.

José: Que horror!

Garçom: A mesa já está livre, senhor.

José: Obrigado.

69

Fonte: MP, p. 69-70

b) Contexto geral da interação:

A presente interação está dividida em duas partes. Na parte inicial, conhecemos os participantes, José e Maria, localizados no seu âmbito profissional, que inferimos a

partir da Figura 10. Aparentemente, a partir da imagem apresentada, notamos que ambos trabalham no mesmo lugar e que podem ser colegas ou amigos próximos.

Na segunda parte, no restaurante, temos que acrescentar a participação do garçom com os dois interlocutores. Nessa interação, percebemos que entre eles (amigos/colegas de trabalho e garçom) há uma relação social e funcional marcada pelo distanciamento (H; M / H), que também é refletida no uso da linguagem, mostrando-se mais neutra, distinta da realizada entre os amigos/colegas, que parece ser mais informal.

Assim, o contexto geral, se apresenta:

Tabela 20: Fatores situacionais

Fatores Situacionais
Temática: cotidiano (amigos); e profissional (garçom)   Fim da interação: interpessoal entre os amigos/colegas; transacional, com o garçom;   Espaço físico: cotidiano para os amigos/colegas; profissional para o garçom;   Relação vivencial entre os interlocutores: amigos ou colegas; desconhecidos (com o garçom);   Relação social e funcional: aparentemente de igualdade (F=O); e hierárquica com o garçom (F+O);   Relação de sexo entre os interlocutores: H-M entre os pares de amigos/colegas; H-M; H (garçom);   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: + informal/ +neutra (garçom).

Fonte: adaptação da Ficha do projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função:

Destacamos:

Tabela 21: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
J: <u>Maria</u> , vamos almoçar no 'Tio Rocco'? M: Tio o quê?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
J: Maria, <u>vamos almoçar no 'Tio Rocco'?</u> M: Tio o quê?	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
J: Tio Rocco. É um restaurante italiano aqui perto. M: <u>Estou de regime.</u>	2.22. Outros Substituição da resposta pela justificativa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
J: Qual o problema? M: Não posso comer massa. J: Mas eles têm dois tipos de serviço. M: É muito caro? J: <u>Nem caro nem barato.</u> Eles aceitam tíquete-alimentação	2.3. Termos ou expressões mais suaves no conteúdo: lítotes	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
M: Está bem. Então, <u>vamos.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

Na sequência, no restaurante, há o seguinte esquema:

Tabela 22: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
G: Vai demorar <u>uns cinco</u> minutos.	2.2. Modificadores externos: quantificadores minimizadores, aproximativos ou difusores significativos proposicionais ou extraproposicionais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
J: [...] <u>Maria</u> , você quer um suco, um coquetel?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
M: Não, obrigada. <u>Estou de regime</u> . Só bebo água	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
M: Não, obrigada. Estou de regime. <u>Só</u> bebo água.	2.2. Modificadores externos: quantificadores minimizadores, aproximativos ou difusores significativos proposicionais ou extraproposicionais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
G: A mesa já está livre, <u>senhor</u> . J: Obrigado.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

A primeira parte do diálogo mostra os locutores negociando a ida ao restaurante.

No enunciado:

J: Maria, vamos almoçar no 'Tio Rocco'? (...)

M: Estou de regime.

O locutor usa dois procedimentos linguísticos. Inicialmente, o uso de "formas de tratamento e fórmulas apelativas" como um recurso pragmático de contato com a interlocutora, Maria. Ao chamar a atenção do ouvinte para proceder ao pedido "vamos almoçar...", a estratégia, que é aproximativa, tem a função de prevenir uma possível rejeição à solicitação. O segundo, o pedido ("Vamos almoçar no 'Tio Rocco'?"),

realizado com certo grau de indiretividade, tem, também, a função de prevenir uma possível recusa ao convite por parte do outro.

A resposta proferida no seguinte ato de fala: "estou de regime", sugere uma recusa ao convite. A interlocutora, Maria, faz uso de um procedimento linguístico, que chamaremos de "substituição da resposta pela justificativa" (categoria "Outro" na Ficha). Portanto, a estratégia usada buscou usar um argumento de justificativa (estar de regime) para substituir uma resposta negativa. Nesse caso, temos um modo indireto de recusa ao convite e, conseqüentemente, tem a função atenuadora de zelar pela própria imagem, pois evita "responsabilidades que possam prejudicar ou supor uma ameaça a si próprio" (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014), dado que ao não expressar a negativa de forma direta e assertiva, fez com que ela salvaguardasse sua imagem com o objetivo de não parecer rude ao negar o convite.

A estratégia, também, tem a função de prevenir uma possível ameaça à imagem do amigo/colega, uma vez que previne o que pode ofender ou causar atritos. O enunciado "estou de regime", pressupõe não só a recusa, mas a própria justificativa de não aceitar o convite, que foi imediatamente contestada pelo amigo.

Já nos seguintes atos de fala:

M: É muito caro?

J: Nem caro nem barato. Eles aceitam tíquete-alimentação.

Os procedimentos linguísticos usados nesse enunciado ("Nem caro nem barato. Eles aceitam tíquete-alimentação") correspondem, na Ficha, a "termos ou expressões mais suaves no conteúdo". Em "nem caro nem barato", há o uso de lítotes; em: "eles aceitam tíquete-alimentação", eufemismo. Ambos os recursos têm a função atenuadora de prevenir uma ameaça à imagem, "por meio da redução da repercussão do expresso, muitas vezes generalizando ou expressando algo como uma evidência", (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 10). Por meio da minimização do conteúdo, evita dizer que o restaurante é barato ou popular, fato que talvez pudesse soar ofensivo ao ouvinte.

Na segunda parte da interação, no local restaurante, temos a participação do garçom e o uso dos seguintes procedimentos:

- "minimizador quantitativo", em: "Vai demorar uns cinco minutinhos", proferido pelo garçom que tem função preventiva para evitar uma reação negativa ou rejeição. Neste caso, suaviza o pedido de ter que esperar.
- "formas de tratamento e fórmulas apelativas", em: "A mesa já está livre, senhor.", também expresso pelo garçom. Tem função atenuadora convencional e ritualizada que mostra deferência ao outro.

Por fim, destacamos o trecho:

J: Tudo bem. Eu quero um aperitivo. Maria, você quer um suco, um coquetel?

M: Não, obrigada. Estou de regime. Só bebo água.

J: Que horror!

O locutor, José, usa novamente a estratégia do uso da forma de tratamento, no caso, o vocativo que tem a função atenuadora preventiva, produzindo proximidade e empatia no ouvinte ("Maria, você quer um suco, um coquetel?"). Também usa o recurso linguístico de "pedidos, perguntas com certo grau de indiretividade" que tem função de prevenir uma ameaça à imagem, visto que evita a usurpação de território.

Nessa interação, Maria, ao responder diretamente "Não, obrigada.", suaviza a negativa dada ao pedido com o uso da estratégia linguística da justificação ("Estou de regime") e, assim, previne e evita um possível desacordo. Ainda, faz uso de um segundo procedimento linguístico, "modalizadores externos: quantificador, aproximativos ou difusores", em: "Só bebo água" que tem a função preventiva de se antecipar "ao que poderia ser um problema na relação com o outro", (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 10).

Situação 6: manual *Português para Estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

Encontra-se na unidade 3, é seguida por diálogos representativos da temática "Alimentação", em diversos cenários (restaurante, lanchonete). Também apresenta o vocabulário, mas a lição não é retomada com exercícios ou compreensão do texto.

Figura 11: Alimentação

- O senhor já fez o pedido?

- Ainda não. Quero peixe grelhado, com batata cozida.

- Alguma entrada?

- Não.

- O que vai tomar?

- Um cálice de vinho branco, seco.

- Com licença.

- Com licença. A costela está no ponto?

- Está tudo muito bom.

- Bom proveito.

- A conta, por favor.

- Aqui está.

- Aceitam cartão?

- Sim. Débito ou crédito?

- Crédito.

- Quero um sanduíche de queijo com presunto.

- Quente ou frio?

- Quente.

- O que vai tomar?

- Um suco de laranja.

Fonte: PPE, p. 103

b) Contexto geral da interação:

As duas situações do eixo temático são realizadas no espaço físico de um restaurante, conforme mostra a Figura 11. Os interlocutores não são nomeados, mas podemos inferir que correspondem a clientes e um/a atendente. Para a análise, tomamos o diálogo assinalado à esquerda.

O diálogo não apresenta os nomes dos interlocutores, mas, pelo registro linguístico mais formal, nota-se a relação social hierárquica marcada pela forma de tratamento "senhor", que evidencia o distanciamento entre o cliente e o/a atendente.

Tabela 23: Fatores situacionais

Fatores Situacionais
Temática: cotidiano (para o cliente)/ especializado (garçom);   Fim da interação: transacional (em relação ao garçom);   Espaço físico: profissional (cliente/garçom);   Relação vivencial entre os interlocutores: clientes e garçom   Relação social e funcional: hierárquico entre o cliente e o garçom (F+O);   Relação de sexo entre os interlocutores: H; H; H (garçom);   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: +formal ou +neutra.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e função da atenuação:

Tabela 24: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
- O <u>senhor</u> já fez o pedido?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Ainda não. Quero peixe grelhado, com batata cozida.		
- <u>Alguma entrada?</u> - Não. - O que vai tomar? - Uma taça de vinho branco, seco. - Com licença.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

As perguntas e respostas apresentadas no diálogo são formuladas em benefício do ouvinte e expressam o ato de realizar pedidos ou ordens. Os procedimentos estratégicos usados são:

- "formas de tratamento e fórmulas apelativas" em: "O senhor já fez o pedido?";
- "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta ou com certo grau de indiretividade" em: "Alguma entrada?".

São recursos linguísticos convencionalizados que suavizam o modo de dizer e tem a função preventiva de evitar possíveis ameaças à imagem e de invadir o território do ouvinte.

4.1.1 Síntese dos recursos usados

O recurso mais usado no eixo "Restaurante" é o de "pedidos, perguntas, mandados ou ordens expressos de forma indireta ou com certo grau de indiretividade", com 22 ocorrências; são pedidos formulados, principalmente, com o uso de "por favor", como vimos nas interações apresentadas. Tal fato pode ser explicado pela própria natureza da situação, nas quais os interlocutores procuram fazer os pedidos de modo mais convencional e ritualizado.

O segundo procedimento mais usado foi o de "partículas e construções justificadoras ou de desculpa", com 10 ocorrências, que nos atos analisados, explicavam as escolhas que motivaram as solicitações dos interlocutores.

Depois, apresenta-se o uso do procedimento das "formas de tratamento e fórmulas apelativas" (9 ocorrências), com predominância da forma "senhor", que marcou a relação funcional e social de distanciamento entre os interlocutores.

Quanto aos dados sobre a função da atenuação, a função mais presente foi a Função 2: "Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)", com 50 ocorrências, seguidas da Função 1: "Zelar por si próprio (salvaguarda do eu)" com 8 ocorrências e da Função 3: "Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)" com 6 ocorrências.

Gráfico 1: Procedimentos mais usados no eixo restaurante

Fonte: Elaboração própria

4.2 EIXO TEMÁTICO: SAÚDE

O eixo temático "Saúde" apareceu em todos os manuais sob análise. O conteúdo desenvolvido neste eixo se caracteriza por (re)produzir situações nas quais os participantes relatam circunstâncias relacionadas a sintomas de doenças ou de agendamento de consultas.

Situação 1: livro didático *Aprendendo português do Brasil*.

a) Contexto da unidade didática:

Encontra-se na introdução da unidade 9, após a apresentação da pré-introdução, "Motivação", composta por uma tirinha de história em quadrinhos sobre a temática que será, em seguida, abordada no diálogo: "Rodrigo vai ao médico". A situação é seguida de "conteúdo gramatical", verbos irregulares, com exercícios estruturais; depois, na seção "Atividades", a temática sobre saúde é retomada com o texto "remédios caseiros".

Figura 12: Rodrigo vai ao médico

RODRIGO VAI AO MÉDICO

Rodrigo: — Hoje não estou me sentindo bem...
 Lúcia: — O que é que você tem?
 Rodrigo: — Acho que peguei uma gripe muito forte.
 Lúcia: — Não seria bom você ir ao médico?
 Rodrigo: — Eu já tinha pensado nisso. Vou marcar hoje mesmo uma consulta com o Dr. Carlos Alberto.

No consultório médico:

Médico: — Então, Rodrigo, o que é que você está sentindo?
 Rodrigo: — Doutor, 5ª feira, quando eu saí do colégio, tomei uma chuva muito forte. Cheguei em casa todo molhado. Tossi a noite toda, e minha garganta começou a doer.
 Médico: — Você teve febre?
 Rodrigo: — Um pouco, e tive muita dor de cabeça.
 Médico: — Bem, vamos ver sua garganta. Está um pouco inflamada, mas não é nada grave. Vou receitar um antibiótico.
 Rodrigo: — Ih!... doutor, injeção não!
 Médico: — Não é injeção. Tome este comprimido de 6 em 6 horas e procure fazer repouso.

No dia seguinte...

Lúcia: — Rodrigo, você melhorou? Foi ao médico?
 Rodrigo: — Fui sim. Ele me perguntou o que eu estava sentindo. Eu lhe disse que havia tomado uma chuva muito forte, tossido a noite toda e que minha garganta tinha começado a doer.
 Lúcia: — E o médico, o que é que ele achou?
 Rodrigo: — Nada de grave. É apenas uma inflamação de garganta. Ele me receitou um antibiótico.
 Lúcia: — Então, Rodrigo, nada de bebida neste fim de semana!
 Rodrigo: — O jeito é ficar em casa, dormindo ou vendo televisão.

Fonte: APB, p. 118

a) Contexto geral da interação:

O conteúdo desta unidade de ensino apresenta a situação em uma sequência de acontecimentos dividida em três partes: "antes da ida ao médico", "no consultório médico" e "no dia seguinte...".

Na primeira interação, há uma preparação do cenário para sabermos que Rodrigo não se sente bem. A relação entre os interactantes, Rodrigo e Lúcia, não fica clara, não sabemos se são íntimos ou colegas de trabalho, mas, observando a ilustração do livro, podemos deduzir que ou são professores ou estudantes em uma biblioteca.

O diálogo desenvolvido entre eles faz-nos inferir que há uma relação social de proximidade, pois os enunciados: "Hoje não estou me sentindo bem", "o que é que você tem?" ou "Não seria bom você ir ao médico", marcam um âmbito de conversa de teor cotidiano, com o uso de uma linguagem informal, com certa intimidade entre o locutor e a interlocutora.

Essa mesma marca de aproximação é presente na parte três da situação ("No dia seguinte"), quando eles voltam a se encontrar e Lúcia pergunta: "Rodrigo, você melhorou? Foi ao médico?", que demonstra a preocupação da amiga ou colega de trabalho sobre o estado de saúde dele.

Diferentemente, na segunda interação, "No consultório médico", o contexto conversacional é realizado em âmbito profissional, consultório e, embora a linguagem na interação não adquira um rigor estritamente formal, nem mesmo pelo fato de o interlocutor Rodrigo, denominar o médico somente pela forma de tratamento "doutor" sem o acréscimo de seu nome, parece-nos que o diálogo revela traços de uma interação mais ritualizada e convencional.

Assim, a construção dos enunciados apresenta uma dinâmica de informação no qual os pares adjacentes de perguntas e respostas são pontuais e específicas ao tema, como em: "O que é que você está sentindo?" e, a resposta: "Doutor, 5º feira, quando saí do colégio, tomei uma chuva muito forte. Cheguei em casa todo molhado. Tossi a noite toda, e minha garganta começou a doer."

O contexto geral da enunciação pode ser esquematizado assim:

Tabela 25: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos	
Situação 1 e 3 (entre os possíveis amigos)	Situação 2 (Rodrigo e o Doutor)
Temática: tema cotidiano; Fim da interação: interpessoal; Espaço físico: quadro social (cotidiano para ambos); Relação vivencial entre os interlocutores: conhecidos, inferido; Relação social e funcional: não informado, inferido (F=O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; M; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: +informal.	Temática: tema especializado (âmbito profissional); Fim da interação: transacional; Espaço físico: quadro profissional (não cotidiano para o ouvinte e sim para o falante); Relação vivencial entre os interlocutores: não informado, inferido: desconhecidos; Relação social e funcional: inferido: F+O Relação de sexo entre os interlocutores: H; H; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: +neutro.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Os procedimentos e a função destacados nas interações são:

Tabela 26: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
Situação 1: R: <u>Hoje não estou me sentindo bem...</u> L: O que é que você tem?	2.3. Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo: litotes	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
R: <u>Acho que</u> peguei uma gripe muito forte.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
L: <u>Não seria bom</u> você ir ao médico?	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

R: Eu já tinha pensado nisso. Vou marcar hoje mesmo uma consulta com o Dr. Carlos Alberto.		
Situação 2: No consultório médico M: <u>Então</u> , Rodrigo, o que você está sentindo?	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
M: Então, <u>Rodrigo</u> , o que você está sentindo?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
M: Então, Rodrigo, <u>o que você está sentindo?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
R: <u>Doutor</u> , 5º feira, <u>quando saí do colégio</u> , tomei uma <u>chuva muito forte</u> . Cheguei em casa todo molhado. Tossi a noite toda, e minha garganta começou a doer.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
R: Doutor, 5º feira, quando saí do colégio, <u>tomei uma chuva muito forte</u> . Cheguei em casa todo molhado. Tossi a noite toda, e minha garganta começou a doer.	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
M: Você teve febre?		
R: Um pouco, e tive muita dor de cabeça.		
M: Bem, <u>vamos ver sua garganta</u> . Está um pouco inflamada, mas não é nada grave. vou receitar um antibiótico.	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
R: Ih!... <u>doutor</u> , injeção não!	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
M: Não é injeção. Tome este comprimido de 6 em 6 horas e <u>procure fazer repouso</u> .	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Situação 3: No dia seguinte L: Rodrigo, você melhorou? Foi ao médico?/ameniza foi ao médico que invade o territ/mostra empatia		

R: Fui sim. Ele me perguntou o que eu estava sentindo. Eu lhe disse que havia tomado uma chuva muito forte, tossido a noite toda e que minha garganta tinha começado a doer.		
L: <u>E o médico</u> , o que é que ele achou?	Outro: antecipação	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
R: Nada de grave. É apenas uma inflamação de garganta. Ele me receitou um antibiótico.		
L: <u>Então</u> , Rodrigo, nada de bebida neste fim de semana!	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: Então, <u>Rodrigo</u> , nada de bebida neste fim de semana!	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: Então, Rodrigo, <u>nada de bebida</u> neste fim de semana!	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
R: <u>O jeito é ficar em casa</u> , dormindo ou vendo televisão.	2.3 Eufemismo	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

No início da interação temos:

R: Hoje não estou me sentindo bem...

L: O que é que você tem?

R: Acho que peguei uma gripe muito forte.

Quanto aos procedimentos linguísticos apresentados na situação, observa-se que na interação 1, quando o locutor Rodrigo afirma: "Hoje Não Estou me sentindo bem...", fez uso do recurso denominado "termos ou expressões mais suaves no conteúdo", no caso, litotes, com a finalidade de minimizar o fato de sentir-se mal e, de modo implícito,

reforçar que normalmente é uma pessoa saudável. Ao usar tal recurso, zela pela própria imagem - salvaguarda do eu - com o intuito de ganhar ou não perder imagem.

Face à pergunta da amiga ("O que é que você tem?"), o locutor recorre a outro procedimento, "emprego de verbos, construções verbais, que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade", em: "Acho que peguei uma gripe...", que expressa uma dúvida fingida sobre o fato em si, pois, anteriormente, já tinha dito que não se sentia bem e, adiante, quando relata os fatos para o médico - ele sabe o motivo da gripe. Desse modo, ao usar a construção verbal "acho que", zelou pela própria imagem, uma vez que evitou responsabilidades que pudessem supor uma ameaça a si próprio e, também, evitou o compromisso do falante com o que foi dito.

A interlocução, feita por Lúcia ("Não seria bom você ir ao médico?"), um ato diretivo em benefício do ouvinte, utiliza os procedimentos de "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta" e de "modalizadores deslocados dos tempos verbais". Lúcia, ao utilizar a estrutura: "não + verbo ser (futuro do pretérito do indicativo) + infinitivo", atenuou o pedido de ir ao médico, pois não invadiu o território do outro (salvaguarda eu-tu). Também, evitou ser mais assertiva caso tivesse dito: "Vá ao médico!". Em conformidade, a resposta de Rodrigo ratifica que não houve ameaça a sua imagem ("Eu já tinha pensado nisso. Vou marcar hoje mesmo..."). Também nesse enunciado temos um tipo de ato de fala que indica conselho, portanto essa forma de ação supõe uma invasão de território ou espaço pessoal de decisão ao cargo do outro, daí a pergunta indireta negativa na condicional.

Em relação à interação 2, "No consultório médico", observa-se que esse tipo de intercâmbio realizado entre médico/a e paciente pode ter uma finalidade mais objetiva, precisa e informativa. Assim, os processos linguísticos de atenuação são praticamente escassos e, quando presentes, têm o objetivo de manter o contato conversacional, ou seja, a interação apresenta uma tipologia textual do tipo: "Intervenção ou intervenções fático-expositivas" cuja finalidade "é a manutenção da conversa e das relações sociais." (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 32), como em: "então", "bem".

No ato de fala proferido pelo médico: "Então, Rodrigo, o que você está sentindo?", há um movimento de atenuação marcado pelos seguintes procedimentos: o uso de "partículas discursivas e expressões de controle de contato" ("então"), que, junto ao uso de "formas de tratamento e fórmulas apelativas" ("Rodrigo"), causa aproximação e empatia. Esses dois procedimentos têm a função de prevenir uma possível invasão de território do outro e, de certa, maneira, prepara para a pergunta ("O que você está

sentindo?"), realizada mediante o recurso estratégico de "perguntas, ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)".

Na resposta de Rodrigo, ("Doutor, 5º feira, quando saí do colégio, tomei uma chuva muito forte. Cheguei em casa todo molhado..."), há o uso de dois procedimentos linguísticos, "formas de tratamento e fórmulas apelativas" e "partículas e construções justificadoras ou de desculpas", ambas com a função de zelar e salvaguardar a imagem do eu.

O ato de fala proferido pelo médico em: "Bem, vamos ver sua garganta..." busca aproximar-se do interlocutor com os seguintes usos dos procedimentos linguísticos: o de "partículas discursivas e expressões de controle de contato" (bem) e o do uso da "impessoalizações I" (vamos). Tais recursos têm a função de prevenir uma reação negativa ao pedido ("vamos ver sua garganta.").

Embora no enunciado anterior consideramos o uso estratégico da impessoalização como recurso linguístico e atenuador, também destacamos que Madfes (2006) assinala que nestas interações (médico-paciente) há de considerar a perspectiva de poder, de confrontação e silenciamento, ou seja, uma interação submetida a regras internas na qual é construída pelos participantes durante a interação.

A consulta é uma manifestação pragmática/discursiva que representa o poder social que é conferido ao médico pela instituição ou pelo seu próprio saber. A interação que ocorre nesse âmbito é marcada por relações de poder e solidariedade que se verifica na conversação na qual o médico precisa demonstrar solidariedade para negociar com o paciente os termos, os pedidos ali apresentados com a finalidade de evitar possíveis conflitos. Dessa forma, os interlocutores negociam o devido papel e posição para obter e manter o turno conversacional e, assim, o poder e a imagem se desenvolvem de maneira que os pacientes neste contexto médico aceitem o tratamento (MADFES, 2006).

Ainda, em consonância com a preservação das imagens dos interlocutores, a ordem dada pelo médico no enunciado: "procure fazer repouso" é amenizada ao usar o procedimento de pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta. A ordem amenizada com o uso do verbo "procurar" (modo imperativo) + verbo no infinitivo, reduz a força do comando e parece mais uma sugestão ou aconselhamento. Portanto, esse recurso teve a função atenuadora de prevenir, pois houve a atenuação do comando ("Faça repouso") e, assim, evitou invadir ou ameaçar a imagem do outro.

Por fim, na interação 3, no trecho: "E o médico, o que é que ele achou?", a interlocutora, Lúcia, parece amenizar o pedido de informação com a antecipação do enunciado: "E o médico?". A sequência do ato de fala ("o que é que ele achou?") mostra-se menos ameaçadora, por já ter preparado o ouvinte sobre o assunto.

Igualmente, em: "Então, Rodrigo, nada de bebida neste fim de semana!", a interlocutora recorre a três procedimentos linguísticos nesse ato: "partículas discursivas e expressões de controle de contato", "uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas" e "pedidos, perguntas ordens expressos de forma indireta" (ou com certo grau de indiretividade).

Os dois primeiros recursos têm a finalidade de aproximar-se do locutor e antecipar-se ao que poderia ser um problema ao expressar a ordem: "nada de bebida". Portanto, previne uma ameaça do que poderia ser uma invasão ao território do outro e, ao mesmo tempo, mostra-se amistosa e cautelosa.

O equilíbrio das interações não é rompido, pois o amigo ao usar o procedimento de "termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo", no caso, um eufemismo, em: "O jeito é ficar em casa, dormindo ou vendo televisão.", concorda com o que foi expresso anteriormente e, dessa forma, evidencia que não houve ameaça à sua imagem.

Situação 2: manual *Bem-vindo*.

a) Contexto da unidade didática:

Os diálogos se encontram na abertura da unidade 12, "A saúde", na seção "Aprenda". Aí, temos três diálogos: "No posto de saúde", "Num hospital particular" e "Num SPA", também apresenta uma lista denominada "vocabulário relevante", conforme mostra a Figura 13.

Para a análise, escolhemos a situação "Num hospital particular". Na sequência da unidade, apresenta a seção "Estudo de...", no caso, "a crase", vocabulário sobre "problemas de saúde", um texto intitulado "O que você não deve fazer", sobre conselhos de remédios e um pequeno artigo sobre a fitoterapia, excertos que tentam manter a unidade temática a respeito da saúde.

Figura 13: A saúde

UNIDADE 12
A SAÚDE

APRENDA

NO POSTO DE SAÚDE

A: É a primeira consulta?
B: Sim.
A: É pra senhora ou pro bebê?
B: Trouxe o meu bebê pra ser vacinado.
A: Trouxe o Caderneto de Vacinação?
B: Não, é o primeiro vacina do bebê.
A: Então vamos fazer uma caderneta pra ele. (...)
Aqui está. Já tem 3 meses?
B: Ainda não. Vai fazer daqui a 2 semanas.
A: Então hoje vamos dar só a vacina B.C.G. Depois a 2 semanas pode voltar para receber a vacina contra pólio e a tríplice, tá bom? Ele não está com febre, está?
B: Não.
A: Então venha! Passa pra este sala.
B: Obrigada.
A: Preste! Quando voltar aqui, não se esqueça de trazer este caderneto. E a senhora? Nunca veio aqui para se consultar? Se quiser, pode deixar feita a sua ficha.
B: Não, obrigada. Dificilmente fico doente e mesmo que fique, já tenho um médico de família.
A: Nesse caso, traga só o bebê pra receber as vacinas!

NUM HOSPITAL PARTICULAR

A: Fala não?
B: Gostaria de fazer uma consulta com um ginecologista.
A: Primeira vez?
B: Sim.
A: Tem algum convênio?
B: Não. Quanto é a consulta?
A: 150 reais. Se quiser, pode pagar depois da consulta.
B: Não, quero pagar agora. Aceito cartão de crédito?
A: Claro! (...) Pode aguardar no sala de espera em frente à porta da sala do ginecologista. A enfermeira vai chamá-la quando chegar a sua vez. Temos muito mais paciente antes de amanhã, mas como é retorno, não deve demorar muito.
B: Obrigada.

NUM SPA

A: Meu nome é Ricardo ... fiz uma reserva para uma semana.
B: Sim, senhor Ricardo, estamos esperando sua chegada. Por favor, preencha esta ficha e depois a enfermeira irá levá-la até o Doutor Guilherme.
A: Muito obrigada. Preciso deixar um depósito?
B: Não, não é necessário. Ângela, por favor acompanhe o Sr. Ricardo até a sala do Doutor Guilherme.
C: Vámonos, Sr. Ricardo.
C: Doutor Guilherme, aqui está o senhor Ricardo.
D: Pode entrar, por favor. Como está?
A: Tudo bem, doutor.
D: De acordo com a sua ficha, o seu histórico em estar aqui conosco é perder alguns quilinhos e parar de fumar.
A: Sim, mas parar de fumar é a sua partir uns quilinhos...
D: Bem, vamos começar com os testes perigosos nesta tabela e então passaremos ao estudo das atividades adequadas ao seu caso. Vou preencher de algumas informações...

VOCABULÁRIO RELEVANTE

Ambulatório
Emergência/Pronto Socorro
Hospital Infantil, do Câncer, do Coração...
Maternidade
Medicina Alternativa: Acupuntura/Massagem
Convênio Médico
Médico (de Plantão, Residente...)
Enfermeira
Caderneto de Vacinação
Receita Médica
Remédio
Bula
Contra-indicações
Acidente (sofrer um...)
Resposta (dar um...)
Ferimento (ferir-se)
Queimadura (queimar-se)
Fratura (fraturar)
Torção (torcer)
Ambulatório (chamar uma)
Consulta (marcar uma/dá rotina)
Internar-se
Receber Alta
Retorno (marcar um)
Honorários (pagar os)

Fonte: BV, p. 111

b) Contexto geral da interação:

Quanto ao contexto geral, temos a informação dada pelo título do diálogo indicando que a situação ocorre em um hospital particular. Contudo, não nos é informado quem são os participantes de fato. Inferimos que seja uma senhora e uma recepcionista. De modo geral, os fatores situacionais podem ser esquematizados:

Tabela 27: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes; Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos; Relação social e funcional: não informado, inferido (F+O); Relação de sexo entre os interlocutores: M; M (inferido pela figura); Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + formal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

Como a interação ocorre no espaço físico profissional para um dos locutores e, também, por ter uma temática de âmbito profissional, a linguagem é mais neutra e formal, visto que a relação vivencial dos interlocutores não é próxima e tem uma finalidade transacional.

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Em relação ao contexto específico, podemos observar os seguintes procedimentos e função da atenuação:

Tabela 28: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
A: <u>Pois não?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
B: <u>Gostaria de fazer</u> uma consulta com um ginecologista. A: Primeira vez? B: sim.	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A: Tem algum convênio? B: Não. Quanto é a consulta?		
A: 150 reais. <u>Se quiser</u> , pode pagar depois da consulta.	2.11. Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais, em ocasiões fórmulas fixas estereotipadas (locuções, modismos), que modificam e restringem o alcance do ato de fala	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
B: Não, quero pagar agora. Aceita cartão de crédito?		
A: Claro! (...) <u>Pode aguardar na sala de espera</u> em frente à porta da sala do ginecologista. A enfermeira vai chamá-la quando chegar a sua vez. Temos uma paciente antes da senhora, mas como é retorno, não vai demorar muito.	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A: [...] <u>Temos</u> uma paciente antes da senhora, mas como é retorno, não vai demorar muito. B: Obrigada.	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Temos uma paciente antes da senhora, <u>mas como é retorno</u> , não vai demorar muito. B: Obrigada.	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

A interação se inicia com o recurso linguístico, "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta", "pois não?", que se mostra mais atenuado do que o ato de fala: "O que a senhora deseja?". Portanto, ao fazer esse tipo de uso, a locutora parece não ameaçar ou invadir o território do outro, visto que as participantes são desconhecidas.

Da mesma forma, o pedido: "Gostaria de fazer uma consulta." soa mais suave, pois a interlocutora busca não se mostrar taxativa na forma de solicitar a consulta. O uso do recurso do "verbo *gostar de* no pretérito imperfeito + verbo no infinitivo" é uma marca ritualizada de pedir na qual desloca o eixo dêitico temporal do verbo "gostar de" com a finalidade atenuadora de não invadir o território do outro. Portanto, o uso de tais recursos protege a imagem das participantes, pois tem a função de prevenir ameaças à imagem.

Outro ato de fala que recorre à atenuação é quando a locutora informa sobre o preço da consulta, em: "150 reais. Se quiser, pode pagar depois da consulta."; assim, para que o informe sobre o preço não pareça ameaçador à imagem do outro, suaviza-se a informação, ao oferecer a possibilidade de poder pagar depois da consulta. O recurso linguístico formado pela estrutura condicional: "se + verbo (querer)" seguido do modalizador "verbo poder + infinitivo" ameniza o ato de fala ("150 reais") e teve função reparadora, pois conseguiu deslocar o foco da informação do valor da consulta ao oferecer uma alternativa ao ouvinte.

No ato de fala seguinte, a locutora se mostra cautelosa ao informar sobre a necessidade de espera:

- Pode aguardar em frente à porta da sala do ginecologista. A enfermeira vai chamá-la quando chegar a sua vez. Temos uma paciente antes da senhora, mas como é retorno, não vai demorar muito.

Primeiro, minimiza o pedido de esperar ("Pode aguardar na sala de espera") com o procedimento de usos de "modalizadores deslocados dos tempos verbais", que tem função preventiva para evitar uma ação de rejeição. Depois, utiliza o recurso da "impessoalização I" ("Temos uma paciente antes da senhora"), prevenindo possível ameaça à imagem ao apelar à instituição que representa. E, no ato, "mas como é retorno, não vai demorar muito.", recorre à forma de justificativa ou desculpa para amenizar

ação da espera; assim, todos esses recursos têm a função de prevenir e evitar respostas ou ações de reação negativa ao pedido.

Situação 3: Falar... Ler... Escrever... Português - Um Curso para Estrangeiros.

a) Contexto da unidade didática:

O diálogo "Você está doente" apresenta-se na metade da unidade 6, "Retrato falado". É um recorte situacional para o ensino de vocábulos de sintomas de dores ou doenças. Na sequência, apresenta vocabulário sobre "dores" e exercícios que reforçam as palavras ensinadas.

Figura 14: Você está doente?

PREF. 4.4 Pronomes pessoais (5)

Eu vi o ladrão. Eu o vi.			
Eu	me	Nós	nos
Você	o, a	Vocês	os, as
Ele	(-lo, -la)	Eles	(-los, -las)
Ela	(-no, -na)	Elas	(-nos, -nas)

Você está doente?

— Nossa, seu rosto está vermelho! Você está doente?
 — Não sei! Não estou me sentindo bem. Estou com dor de cabeça, dor de garganta e dor nas costas. Não posso falar, nem andar.
 — Acho que você está com febre.
 — Sim, a farmácia comprou um remédio para gripe.
 — Acho melhor você ir ao médico.

estar com

- dor de cabeça
- dor de ouvido
- dor de dente
- dor de garganta
- dor de estômago
- dor de barriga
- dor nas pernas
- dor nas costas
- tosse
- gripe
- febre
- enjoo

estar resfriado, resfriada

A. Hoje vou ao dentista porque estou com dor de dente.

1. Sua testa está muito quente. Você .....
2. Desculpe, mas hoje não posso falar muito. Estou ..... Atchim!
3. Tomei chuva ontem e hoje .....
4. Nossa! A reunião foi longa e difícil. Estou ..... porque comi demais.
5. ....
6. Vou comprar um xarope para o João. Ele não para de .....
7. Não quero comer nada. Por favor, não posso nem pensar em comida. Eu .....
8. Você falou demais e agora .....
9. Esta cama não é boa. Estou sempre .....
10. Você está resfriado e com febre também. Acho que você .....

71

b) Contexto geral da interação

No contexto geral, temos a interação entre um homem e uma mulher, possivelmente próximos, como um casal ou irmãos, mas não determinado na lição. Por haver essa possível relação social de proximidade, o registro linguístico é mais informal e a temática se insere no âmbito do cotidiano, conforme a Tabela 29:

Tabela 29: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos
Temática: tema cotidiano;   Fim da interação: interpessoal;   Espaço físico: âmbito cotidiano para o falante e o ouvinte;   Relação vivencial entre os interlocutores: conhecidos, inferido;   Relação social e funcional: não informado (F=O);   Relação de sexo entre os interlocutores: H; M;   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: +informal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Temos o esquema:

Tabela 30: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
- <u>Nossa! Seu rosto está vermelho.</u> Você está doente?	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- <u>Não sei!</u> Não estou me sentindo bem. Estou com dor de cabeça...	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
- Não sei! <u>Não estou me sentindo bem.</u> Estou com dor de cabeça, dor de garganta e dor nas costas. Não posso falar nem andar.	2.3. Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo: litotes	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
- <u>Acho que</u> você está com febre.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Vou à farmácia comprar um remédio para gripe.		
- <u>Acho melhor</u> você ir ao médico.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Inicialmente, o recurso linguístico partículas e construções justificadoras ou de desculpa no enunciado: "Nossa! seu rosto está vermelho!", há uma antecipação da justificativa e, assim, suaviza a pergunta: "Você está doente?" - que pode ameaçar a imagem do outro.

Na sequência, como o interlocutor parece ter certeza de seu estado febril, utiliza o recurso mitigador de construções verbais que expressam as opiniões em forma de dúvida ou probabilidade ("não sei"), que evita possíveis mal-entendidos ou afirmações

categóricas e, assim, zela e preserva a própria imagem. E, ainda, minimiza o ato de fala ("Não estou me sentindo bem.") com o procedimento linguístico, litotes, com a função de atenuar e salvaguardar a imagem do eu.

Igualmente, a locutora suaviza seu enunciado ao dizer: "Acho que você está com febre", fazendo uso do procedimento de "emprego de verbos, construções verbais, de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade", que, no caso, tem a função de suavizar a própria opinião do falante e de não se impor ao interlocutor.

E, o mesmo cuidado se opera no ato de fala, "acho melhor você ir ao médico.". O pedido aqui é realizado de modo indireto, usa o recurso de "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta", em vez de dizer "vá ao médico". Ao utilizar a perífrase "achar melhor + infinitivo", a locutora não se impõe sobre uma decisão a ser tomada pelo o outro e, conseqüentemente, não ameaça diretamente a imagem do outro.

Situação 4: *Fala Brasil.*

a) Contexto da unidade didática:

Encontra-se na unidade 12, denominada "No hospital", e mostra a visita de um amigo ao paciente internado, conforme Figura 15. Na sequência, encontramos exercícios para fixar o vocabulário dado sobre o corpo humano, o tópico gramatical sobre o verbo haver. Depois, na seção denominada "Situação 2", apresenta outro diálogo chamado "Consultando", que retoma a temática com o tópico conversacional de como marcar uma consulta.

Figura 15: No hospital

Situação 1 - No hospital

NA RECEPÇÃO

- Onde é o quarto 214, por favor?
- É no 2º andar. O elevador é no fundo do corredor.
- Obrigado.

NO QUARTO 214

- Que coisa, hem? Como aconteceu isso?
- Um louco me atropelou. Eu estava atravessando a rua calmamente...

— E daí?

— Daí, esse louco passou no sinal fechado e me jogou longe. Olhe o meu estado. Eu quebrei a perna, o braço direito e dois dedos da mão esquerda. Estou com muita dor nas costas e, além disso, estou em observação porque, na queda, eu bati a cabeça no chão.

— Que azar!... E quanto tempo você vai ficar no hospital?

— No mínimo duas semanas!

[Três semanas depois]

[Trim... Trim...]

- Alô?
- De onde falam?
- 260-17-79
- Paulo?
- Oi, Mário, tudo bem?
- Mais ou menos... Você não soube o que aconteceu comigo?
- Não. O que é que aconteceu?
- Eu fui atropelado! e blá blá blá, blá blá blá...
- Nossa! Que coisa, hem?
- Pois é... Sabe, eu ainda estou no hospital e preciso de um favor seu.
- Claro, o que é?
- Você podia pegar meu irmão no aeroporto? Ele vai chegar hoje à tarde da Europa.
- Tudo bem, mas eu não conheço o seu irmão...
- Ele é moreno, alto, tem olhos castanhos e é bem magro.
- Ah, então ele é parecido com você?
- É, mas ele é um pouco mais baixo que eu. Espere um pouquinho. Vou verificar o número do voo...

FALA BRASIL 97

Fonte: FB, U-12, p. 97

b) Contexto geral da interação:

O âmbito físico da interação ocorre num hospital e apresenta três participantes na interlocução. Na primeira parte, o visitante e a recepcionista e, no segundo momento, o paciente e o visitante, que parecem ser amigos.

Na primeira interação, os interactantes são desconhecidos e, como a interação tem finalidade transacional, o registro linguístico é neutro, convencionalizado pelo uso de estratégias formulaicas como: "por favor", "obrigado".

Na segunda interação, há uma relação social de proximidade entre os interactantes, a linguagem é mais informal e retrata o cotidiano, como podemos ver no esquema sobre os fatores situacionais:

Tabela 31: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos	
Situação 1 (recepcionista e visitante)	Situação 2 (possíveis amigos)
Temática: tema especializado (âmbito profissional); Fim da interação: transacional; Espaço físico: quadro profissional (não cotidiano para o ouvinte e sim para o falante); Relação vivencial entre os interlocutores: não informado, inferido: desconhecidos; Relação social e funcional: inferido: F+O Relação de sexo entre os interlocutores: não informado, H; ?; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: +neutro.	Temática: tema cotidiano; Fim da interação: interpessoal; Espaço físico: quadro profissional (hospital); Relação vivencial entre os interlocutores: conhecidos; Relação social e funcional: não informado, inferido (F=O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; H; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: +informal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Quanto ao contexto específico, observamos os seguintes procedimentos e funções:

Tabela 32: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
Na recepção - Onde é o quarto 214, por favor? - É no 2º andar. O elevador é no fundo do corredor. - Obrigado.		
No quarto 214 - <u>Que coisa, hem?</u> Como aconteceu isso?	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Um louco me atropelou. Eu estava atravessando a rua calmamente.		
- <u>E daí?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Daí, esse louco passou no sinal fechado e me jogou longe. Olhe o meu estado. Eu quebrei a perna, o braço direito e os dois dedos da mão esquerda. Estou com muita dor nas costas e, além disso, estou em observação, porque, na queda, eu bati a cabeça no chão.		
- <u>Que azar!</u> ... E quanto tempo você vai ficar no hospital?	Outro: expressão de empatia	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- No mínimo duas semanas!		

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Na interação, entre os amigos, observamos que há poucos recursos de atenuação usados, revelando a relação funcional e social de proximidade entre eles e, em consequência, a não necessidade de zelar pelas imagens. Contudo, destacamos:

- uso das "partículas discursivas e expressões de controle de contato", "Que coisa, hem?", que revela empatia e prepara para a pergunta: "Como aconteceu?", com função preventiva, uma vez que a indagação pode invadir o território ou ameaçar a imagem do outro;

- uso de "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)", em: "E daí?"; com função de prevenir ou invadir o território do outro;
- uso de "outros (expressão de solidariedade ou empatia)", em: "Que azar!", a expressão ameniza o que foi dito antes e, de certa forma, prepara para a próxima indagação ("E quanto tempo..?").

Situação 5: *Muito Prazer.*

a) Contexto da unidade didática:

A lição sobre a temática "saúde" aparece na unidade 10, "Estou com gripe", no diálogo da Lição A (Figura 16). Depois da lição, segue-se o tópico gramatical sobre verbos no pretérito perfeito, construção do conteúdo, que irá retomar o vocabulário da lição.

As outras seções da unidade também voltam à temática com diálogos sobre tipos de tratamento médico e descrição de condição física e mental.

Figura 16: Estou com gripe

UNIDADE 10 ESTOU COM GRIPE

LIÇÃO A DIÁLOGO

Maria: Meu Deus, que cara é essa, Dora?
 Dora: Estou com gripe, tosse e muita dor de cabeça.
 Maria: Por que você não vai ao médico?
 Dora: Pra quê? Não vai *adiantar*. O meu médico normalmente não tem horário. Tenho que marcar hora com uma semana de antecedência. Até lá, já sarei da gripe.
 Maria: Nossa, vai a outro médico, então. Você já tomou algo?
 Dora: Já tomei tudo. Antigripal, vitamina C... Acho que vou me deitar um pouco agora.
 Maria: Isso. Vai descansar. Quer algo? Um chá de limão e alho, talvez?
 Dora: Ugh! Claro que não.

NOTE QUE...

"adiantar", aqui, significa "resolver", "solucionar um problema"

LIÇÃO A GRAMÁTICA

Verbos: *sarar* e *tomar*; pronome indefinido

Até lá, já sarei da gripe.
 Você já tomou algo?
 Já tomei tudo.
 Quer algo?

O "pretérito perfeito" é usado para descrever fatos terminados no passado, geralmente não habituais. Os verbos "sarar" e "tomar" são regulares e são da 1ª conjugação. Os verbos regulares da 1ª conjugação seguem o exemplo de "sarar" e "tomar".

Modo Indicativo - Pretérito Perfeito	
SARAR	TOMAR
Eu sarei	Eu tomei
Você sarou	Você tomou
Ele sarou	Ele tomou
Ela sarou	Ela tomou
A gente sarou	A gente tomou
Nós saráramos	Nós tomáramos
Vocês sararam	Vocês tomaram
Eles sararam	Eles tomaram
Elas sararam	Elas tomaram

Fonte: MP, p. 182

b) Contexto geral da interação:

A situação comunicativa a respeito do estado de saúde de uma das participantes do diálogo ocorre num espaço familiar, sala de estar. Percebemos que os tópicos relacionados aos fatores situacionais são inferidos, pois não há uma contextualização informativa sobre quem são, onde estão, que relação social há entre elas etc.

Verifica-se o uso de uma linguagem com um registro mais informal e, pela ilustração do manual, os interactantes são próximos. Dessa forma, podemos, por inferência, esquematizar o contexto da situação da seguinte forma:

Tabela 33: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais
Temática: tema cotidiano; Fim da interação: interpessoal; Espaço físico: quadro social cotidiano para ambas; Relação vivencial entre os interlocutores: conhecidas, inferido; Relação social e funcional: não informado, inferido (F=O); Relação de sexo entre os interlocutores: M; M; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + informal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação

Observamos:

Tabela 34: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
M: <u>Meu Deus</u> , que cara é <u>essa</u> , Dora? = o que acontece com vc?	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
M: Meu Deus, que cara é essa, <u>Dora</u> ?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
D: Estou com gripe, tosse e muita dor de cabeça.		
M: Por que você não vai ao médico?	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
D: Prá que? Não vai adiantar. <u>O meu médico normalmente não tem horário</u> . Tenho que marcar hora com uma semana de antecedência. Até lá já sarei da gripe.	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
M: <u>Nossa</u> , vai a outro médico, então.	2.22. Outro: expressão de empatia	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

M: Nossa, vai a outro médico, <u>então</u> .	2.22. Outro: síntese de reparação	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
Você já tomou algo?		
D: Já tomei tudo. <u>Antigripal, vitamina C...</u> Acho que vou deitar um pouco agora.	2.13. Elipses da conclusão, estruturas suspensas ou estruturas truncadas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
D: Já tomei tudo. Antigripal, vitamina C... <u>Acho que</u> vou deitar um pouco agora.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu), com o intuito de ganhar ou não perder imagem. (Autoproteger-se)
M: Isso. Vai descansar. Quer algo? Um chá de limão e alho, <u>talvez</u> ?	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
D: Ugh! Claro que não.		

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Quando a locutora se dirige à amiga/colega: "Meu Deus, que cara é essa, Dora?", faz a interlocução com os seguintes procedimentos: uso da "fórmula de contato" ("Meu Deus"), junto ao uso "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta", ("que cara é essa") - colocação que ameaça a imagem da interlocutora - e, o uso de "formas de tratamento e fórmulas apelativas" ("Dora"), que estabelece a aproximação e ameniza a invasão de território. Desse modo, tais recursos tiveram a função de prevenir um ataque à imagem do outro e de salvaguardar a imagem do eu e do tu. A locutora poderia ter dito simplesmente: "O que aconteceu?" / "Está doente?", mas preferiu fazer este movimento estratégico (aproximação, enunciado ameaçador, aproximação) para mostrar-se menos ameaçadora à imagem da outra.

Também, a locutora no seguinte ato de fala: "Por que você não vai ao médico?", com o uso do recurso linguístico de "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta", ameniza o ato de solicitar, por exemplo, que "vá ao médico" e, desse modo, como nos casos anteriores, não invade o território do outro.

Nos seguintes atos de fala:

D: Pra que? Não vai adiantar. O meu médico normalmente não tem horário. Tenho que marcar hora com uma semana de antecedência. Até lá já sarei da gripe.

M: Nossa, vai a outro médico, então.

A resposta da interlocutora, Dora, poderia ter sido "sim, irei" ou "não, irei", mas responde com outro questionamento: "pra que?" - bem enfático, mas atenuado pelo procedimento do uso das "partículas e construções justificadoras ou de desculpa", ("O meu médico normalmente não tem horário."), com função de reparar o que foi dito antes ("Pra que?").

No ato de fala: "Nossa, vai a outro médico, então.", a atenuação é feita pelos procedimentos que vamos denominar de "expressão de empatia" ("nossa") e "síntese de reparação" ("então"). O primeiro ("nossa") tem força atenuadora por mostrar empatia com o ouvinte; o segundo ("então"), com o uso final dessa expressão, parece concordar com o motivo dado pela amiga/colega e sintetizar a sugestão para ir a outro médico. Portanto, os usos de tais recursos tiveram a função de prevenir uma invasão ao território do outro e de reparar a imagem afetada, evitando um possível desacordo expresso no enunciado.

Na sequência:

M: Você já tomou algo?

D: Já tomei tudo. Antigripal, vitamina C... Acho que vou deitar um pouco agora.

M: Isso. Vai descansar. Quer algo? Um Chá de limão e alho, talvez?

A interlocutora, Dora, face à pergunta ("Você já tomou algo?"), faz uso de dois procedimentos linguísticos na resposta: "elipses da conclusão, estruturas suspendidas ou estruturas truncadas" ("Já tomei tudo. Antigripal, vitamina C...") e, "Emprego de verbos, construções verbais, de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade", ("Acho que vou..."). Assim, busca salvaguardar a própria imagem.

Ainda, a amiga/colega, mostrando-se solícita, sugere: "Quer algo? Um chá de limão e alho, talvez?", com o uso da estratégia linguística de "partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade", no caso,

em posição final ("talvez?") tem a função de reparar "o que se entende que ofendeu ou pode ter ofendido o outro" - oferecer chá de alho.

Situação 6: livro *Português para estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

Inserido na unidade 3, o diálogo "Problemas de saúde" faz parte de uma série de outros eixos comunicativos apresentados nessa seção, como "ao telefone", "correspondência" e "no mercado". Na seção, apresenta o vocabulário sobre o corpo humano, mas a situação não é retomada. Apresenta-se da seguinte forma:

Figura 17: No médico

- Consultório do Dr. Pires. Boa-tarde. - Quero marcar hora para consultar. - É a primeira consulta? - Não. Já sou cliente. - Dia 10, sexta-feira, às 16h. Está bem? - Sim. - Seu nome, por favor. - Francisco Pereira. - Está marcada. - Obrigado.	- O que é que o senhor sente? - Dor de cabeça, dor no corpo e na garganta e indisposição geral. - Appetite? - Nenhum. - Vamos ver a pressão como está; e a temperatura e o pulso também. Deixe-me ver a garganta. - Tenho medo de estar com um bom resfriado. - Pois está mesmo. - Para poder fazer uma boa avaliação vou lhe pedir os seguintes exames: eletrocardiograma, colesterol, triglicerídios, glicose e urina comum.

Fonte: PPE, p. 94-95

b) Contexto geral:

Percebe-se que o contexto da interação não é mencionado, salvo pelo título do conteúdo da unidade. Nem mesmo os participantes são denominados, mas inferimos que a primeira interação ocorre por meio de uma chamada telefônica e, na sequência, o paciente está na consulta propriamente dita.

Tanto na chamada telefônica quanto na consulta, a linguagem tem um registro formal no qual marca a relação social de distanciamento entre os participantes. Vamos nos ater na segunda interação.

Assim, temos o esquema:

Tabela 35: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes; Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos; Relação social e funcional: não informado, inferido (F+O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; ?; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + formal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos e da função da atenuação

No contexto específico, podemos assinalar os seguintes procedimentos:

Tabela 36: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
- O que o senhor sente? - Dor de cabeça, dor no corpo e na garganta e indisposição em geral.		
- Apetite. - Nenhum.		
- <u>Vamos</u> ver a pressão como está; e a temperatura e o pulso também. Deixe-me ver a garganta.	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu).
- <u>Tenho medo de estar com um bom resfriado.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	1. Zelar por si próprio, protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
- Pois está mesmo.		
- <u>Para poder fazer</u> uma boa avaliação, vou lhe pedir os seguintes exames: eletrocardiograma, colesterol, triglicerídios, glicose e urina comum.	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Inicialmente, na interação:

- *Vamos ver a pressão como está; e a temperatura e o pulso também. Deixe-me ver a garganta.*

- *Tenho medo de estar com um bom resfriado.*

Há, por parte do locutor, o uso de atenuação mediante o recurso linguístico da "impessoalização I", ("Vamos ver a pressão"), com função de prevenir e, assim, evitar não invadir o território do outro.

Na asserção, "Tenho medo de estar com um bom resfriado.", o interlocutor usa o procedimento da indiretividade, "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta", que encobre a pergunta: "Estou com gripe?". O interlocutor sugere ou reduz o que foi expresso de modo que o recurso tem a função atenuadora de zelar ou evitar responsabilidades pelo que foi dito para não afetar a imagem própria.

Por fim, no seguinte ato: "Para poder fazer uma boa avaliação...", o procedimento, "partículas e construções justificadoras ou de desculpa", ameniza o ato de pedir ou solicitar para fazer os exames. O recurso posto em posição inicial, é preparatório e tem a função de prevenir, pois antecipa-se ao que poderia ser um problema na relação com o outro.

4.2.1 Síntese dos recursos usados

Nas interações de eixo temático sobre "saúde", percebemos a predominância do uso: de "pedidos, perguntas, mandados ou ordens expressos de forma indireta" (09 ocorrências), seguido de "formas de tratamento e fórmulas apelativas" (05 ocorrências) e de "emprego de verbos, construções verbais que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade" (05 ocorrências).

Ressaltamos que o recurso "construções verbais que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade", como em: "acho que", "não sei", "talvez", foi bastante usado nas interações entre os/as amigos/as/colegas. Notou-se que tal procedimento pode amenizar o dito e, no caso, como não são profissionais da saúde, talvez não queiram incorrer em um posicionamento assertivo que não seja de conhecimento deles. Por outro lado, nas interações realizadas entre paciente e médico, observou-se que o recurso atenuador da "impessoalização I", ("vamos", "temos"), em 03 ocorrências, proferido pelo profissional da saúde, parece dar participação ao ouvinte sobre as ações a ser realizadas e, ameniza a invasão do território do outro.

Em consonância, a função da atenuação mais recorrente nos atos analisados foi a "2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro", com 30 ocorrências. As outras funções: "1. Zelar pela própria imagem" e "3. Reparar uma ameaça à imagem do outro " tiveram 8 e 6 ocorrências respectivamente.

Gráfico 2: Procedimentos mais usados no eixo saúde

Fonte: Elaboração própria

4.3 EIXO TEMÁTICO: AO TELEFONE

"Ao telefone" é um dos eixos temáticos mais recorrentes nos livros didáticos. Apresenta-se como um tópico no qual o/a aprendiz é ensinado a fazer pedidos formulaicos de expressões telefônicas recorrentes. Esse tópico situacional é utilizado em

circunstâncias nas quais o ato de telefonar é usado para pedir consertos gerais (como: encanador, pedreiro, médico etc.) e/ou manter diálogos entre amigos/as para fazer um convite, contar um fato. Desse modo, apresenta-se diluído em diversas passagens dos manuais, mas, para nosso estudo, selecionamos os diálogos especificamente denominados “ao telefone” nas unidades de ensino dos LDs.

Das cinco situações de diálogos que vamos apresentar, três são em contextos institucionais (empresa, escritórios em geral) e dois em contextos que favorecem maior coloquialidade (entre amigos), conforme classificação da Ficha elaborada pelo projeto Es.Por.Atenuação.

Situação 1: manual *Fala Brasil: português para estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

Esse diálogo, "Ao telefone", faz parte da unidade IV do livro didático e corresponde à situação "Alô" na introdução da unidade, conforme a Figura 18. Após a apresentação da "Situação 1 - Alô?", na sequência didática da lição, apresenta-se um exercício, denominado "Simulando situações", que pede ao/a aprendente para usar o vocabulário abordado no tópico; as outras partes da unidade não retornam à lição.

Figura 18: Alô

Situação 1 - Alô?

[Trim... Trim]
 - Alô?
 - De onde falam?
 - 282-9354 (dois oito dois, nove três, cinco quatro).
 - Desculpe. Foi engano.
 - Não tem importância.

[Trim... Trim]
 - Alô?
 - De onde falam?
 - 881-7016 (oito oito um, sete zero, um meia).
 - O seu José está?
 - Está. Um momento, por favor.

[Trim... Trim]
 - Alô?
 - De onde falam?
 - 554-0071 (cinco cinco quatro, zero zero, sete um).
 - O dr. Mauro está?
 - Quem gostaria de falar com ele, por favor?
 - É do hospital.
 - Um minuto, por favor.

[Trim... Trim]
 - Colégio Progresso, boa tarde.
 - Boa tarde. Eu queria falar com a Marina, por favor.
 - Ela não pode atender agora, ela está dando aula. Quer deixar recado?
 - Não, obrigado. Eu telefono mais tarde. Até logo.
 - Até logo.

[Trim... Trim]
 - Você acabou que eu queria...
 - Alô?
 - Pedro? Aqui é o...
 - [Plic]
 - Ih! A linha (ligação) caiu.

[Trim... Trim]
 - De onde falam?
 - 282-9368.
 - O Paulo está?
 - É ele mesmo.
 - Oi, Paulo. Tudo bem? Aqui é o Renato.
 - Oi, Renato. Tudo bem?
 - Tudo bem. Paulo, eu queria o endereço daquele restaurante... blá blá blá.

NO BAR

- Moço, eu podia usar a lista telefônica, por favor.
 - Claro! Olhe aqui.
 - Obrigado.

NO ESCRITÓRIO

- D. Beatriz, a senhora já falou com a minha esposa?
 - Ainda não. A linha está ocupada.
 - Puxa! Como a Odete fala no telefone!

NA RUA

- Por favor, moço. Onde é o orrelhão mais próximo?
 - É ali naquela esquina.
 - Obrigada.

Observação: - Ao falar o número de um telefone: 6 = meia (porque *meia* dizia = 6).
 - *Orrelhão*: Telefone público.

FALA BRASIL 49

Fonte: FB, p. 49

b) O contexto geral da interação:

Como o manual apresenta uma sequência de diálogos semelhantes, escolhemos os diálogos das colunas 2 e 3 respectivamente (assinalados na Figura 18), por representarem o contexto institucional que propomos para a análise.

No contexto geral, ambos os trechos escolhidos representam ligações feitas para o escritório ou repartições públicas. Mostram interlocutores que não se conhecem, embora o manual não detalhe o contexto da interação nem as qualidades pessoais dos interactantes (sexo, idade etc.).

Inferimos, nas situações, que pode haver uma relação social de distância entre eles (são desconhecidos), entretanto não é possível inferir a relação vivencial dos

participantes (o *status* de igualdade ou superioridade de algum dos interactantes), que poderia influir no maior ou menor emprego de recursos linguísticos atenuadores.

Esquemáticamente, temos os seguintes fatores situacionais:

Tabela 37: Fatores situacionais

Transcrição dos diálogos	CGI: Fatores situacionais
Diálogo 1: - Alô? - De onde falam? - 881-7016 - O seu José está? - Está. Um momento, por favor.	Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes (o outro não é informado); Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos; Relação social e funcional: não informado, Relação de sexo entre os interlocutores: não informado; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + neutro.
Diálogo 2: - Alô? - De onde falam? - 554-0071 - O Mauro está? - Quem gostaria de falar com ele, por favor? - É do hospital. - Um minuto, por favor.	Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes (o outro não é informado); Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos; Relação social e funcional: não informado, Relação de sexo entre os interlocutores: não informado; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + neutro.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

A seguir, apresentamos o levantamento dos dados dos enunciados que contém estratégias atenuantes e as respectivas funções:

Tabela 38: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
Alô? - De onde falam? - 881-7016 - O seu José está? - Está. <u>Um momento, por favor.</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
Alô? - De onde falam? - 554-0071 - O Mauro está? - <u>Quem gostaria de falar com ele, por favor?</u> - É do hospital. - Um minuto, por favor.	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais 1. Usos modais do tempo verbal futuro do pretérito por presente ou imperativo	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações

Nas situações, no caso, de caráter especializado, institucional, observa-se que a finalidade da interação é interpessoal, até poderia se dizer ritualizada, sem maiores riscos à imagem, na qual os participantes procuram manter um distanciamento marcado pelas convenções sociais de respeito/cordialidade que é refletida na relação social e funcional entre as partes, o que explica, de certo modo, o registro neutro na interação.

Em relação ao contexto interacional específico, ou seja, o que motiva ou desencadeia o emprego de atenuação pragmática, por se tratar de interações formais e diálogos curtos, diretos e informativos, a explicação parece se encontrar em atividades de autoimagem e, portanto, parece não haver uma ameaça anterior a imagem que os justifique. Mesmo assim, na análise da sequência dialógica, identificamos a presença de procedimentos linguísticos atenuadores, como "por favor", "gostaria".

Desse modo, no enunciado: "um momento, por favor", destacamos o emprego do procedimento linguístico referente a pedidos e perguntas expressas direta ou indiretamente com “por favor”. O seu uso tem a função atenuadora de prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu), uma vez que atenua o pedido, no caso, de esperar (o verbo performativo "espere" é elidido) e, ao mesmo tempo, protege a imagem própria do falante porque evita parecer autoritário.

Como marca sociocultural do português falado no Brasil, apontamos que o uso de “por favor”, é uma estratégia de atenuação de largo emprego na realização de

pedidos. Outra alternativa possível, de alta frequência de uso no português brasileiro, seria: “Um momentinho, vou chamá-lo”, com o uso do modificador morfológico interno: sufixo diminutivo.

Igualmente, em: “Quem gostaria de falar com ele, por favor?”, do segundo excerto, o uso do futuro do pretérito, modalizador de tempo verbal, reduz o compromisso do falante com o que se diz, uma vez que desvia o centro temporal dêitico *agora*. O emprego deste tempo verbal supõe uma “desfocagem” do eixo temporal e, por isso, expressa a ação de forma mais suave. Nesta situação, quem atende ao telefone procura, mediante esta estratégia mitigadora, proteger tanto a imagem do ouvinte quanto a própria, uma vez que, tratando-o com deferência, mostra-se como alguém mais cordial ao mesmo tempo em que procura não invadir o território do ouvinte, conforme o modelo de Brown e Levinson (1987 [1978]).

Um aspecto a destacar com relação ao emprego deste tempo verbal, em atos de fala diretivos no Brasil, como o do diálogo, é o fato de ele ser largamente ritualizado, segundo Blanco (2015) e, por tal motivo, talvez não seja possível considerá-lo realmente um ato cortês muito atenuador. Mesmo assim, ressaltamos que, quando empregado, (como acontece no diálogo), o falante mostra consideração ao escolher esta forma atenuada dentre outras mais “duras”, tais como “quem fala?”/ “quem tá falando?” / “quem é?”.

Nas situações, no caso, de caráter especializado, institucional, observa-se que a finalidade da interação é interpessoal, até poderia se dizer ritualizada, sem maiores riscos à imagem, na qual os participantes procuram manter um distanciamento marcado pelas convenções sociais de respeito/cordialidade que é refletida na relação social e funcional entre as partes, o que explica, de certo modo, o registro neutro na interação.

Portanto, nessa parte inicial da análise, percebemos procedimentos linguísticos mais ritualizados e, que por tal razão, parecem ter efeitos mais neutros, visto que são convencionais. Porém, são recursos estratégicos que tem a intenção de preservar a imagem dos interlocutores em ambas as intervenções.

Situação 2: ainda, na exemplificação institucional, apresentamos o próximo diálogo, do livro didático *Falar... Ler... Escrever... Português - Um Curso para Estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

A situação "Ao telefone" encontra-se na unidade 2 do manual. Após a apresentação do diálogo, na sequência, há a esquematização de um tópico gramatical sobre verbos no modo indicativo e exercícios estruturais. O tópico situacional não é retomado nessa unidade didática.

Figura 19: Ao telefone

Fonte: FLE, p. 16

b) Contexto geral:

No contexto geral, a comunicação se desenvolve num âmbito profissional, portanto a finalidade da interação é transacional. O diálogo não fornece dados sobre a relação social e vivencial entre os interlocutores, contudo, pode-se inferir que são desconhecidos e que há um distanciamento funcional entre eles pelo fato de um dos interlocutores (a telefonista) encontrar-se no ambiente de trabalho.

Os elementos contextuais podem ser esquematizados, conforme a tabela:

Tabela 39: Fatores situacionais

Fatores Situacionais
Temática: tema especializado (técnico): profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: profissional (pelo menos para um dos interlocutores); Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos; Relação social e funcional: não informado; Relação de sexo entre os interlocutores: H; M; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + formal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

No esquema, é possível observar os seguintes procedimentos e funções detalhados na tabela:

Tabela 40: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
- Alô! -De onde fala? - Companhia Brasileira de papéis. -O senhor Teixeira está?		
- Não, não está. <u>Hoje ele está trabalhando no escritório de São Paulo.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
- E o doutor Nunes, está?		
-Está sim, mas <u>está atendendo um cliente agora.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
- Agora de manhã? - Sim. <u>Ele sempre atende os clientes de manhã.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
- Está bem. <u>Telefone mais tarde.</u> Até logo. -Até logo	2.22. Outros: Oferecer alternativas	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Com relação ao contexto específico, pode-se observar que há o uso do pedido de forma direta por parte do locutor ("O senhor Teixeira está?"/ "E, o dr. Nunes, está?") sem o uso de procedimentos que atenuem o enunciado, como "por favor" ou "gostaria de falar com o senhor Teixeira.". Ao passo que por parte da secretária há um zelo por justificar o ato de fala assertivo que não satisfaz a expectativa do solicitante ("Não, não está...").

A interlocutora utiliza as partículas e construções justificadoras como procedimentos linguísticos de mitigação quando tem que negar, em duas ocasiões, o solicitado: "Não, não está. *Hoje ele está trabalhando no escritório de São Paulo*" e "Está sim, mas *está atendendo um cliente agora*". Essa segunda justificativa serve também para elidir uma expressão mais direta como seria "não pode atendê-lo", com claros efeitos mitigadores, pois minimiza o *modus*, o dizer.

Ainda, quando questionada pelo solicitante acerca da normalidade do Sr. Nunes estar atendendo de manhã, há um ataque à imagem da interlocutora: "agora de manhã?", dada pela ênfase à sentença interrogativa com o eco do vocábulo "agora". A secretária se vale, novamente, de uma justificativa com o intuito de mostrar objetividade na impossibilidade de atender ao pedido: "Sim. *Ele sempre atende os clientes de manhã*". Ao utilizar tais procedimentos, a interlocutora previne e salvaguarda as imagens envolvidas na interação.

No enunciado: "Está bem. *Telefone mais tarde*", o locutor compreende as razões e oferece alternativas, reparando, desse modo, uma possível ameaça à imagem do outro feita anteriormente ("Agora de manhã?").

Situação 3: livro *Português para estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

Neste manual, há o tópico "Ao tefelone", inserido na unidade 3, conforme a Figura 21. Faz parte da sequência intitulada "Comunicação", que apresenta diálogo e vocabulário, ainda que o tema na lição não seja retomado.

Figura 20: Comunicação

– Alô! – Onde fala? – 3276-7475 – Desculpe. É engano. – Pois não. 0800-7032111 – Embratel. Boa tarde. – Boa tarde. Quero fazer uma chamada pessoa a pessoa pra Paris, França. – Código de área? – Um. – Número? – 60-702365. – Com quem quer falar? – Pierre Marchant. – Somente com Pierre Marchant? – Sim. – Quem vai falar? – Mercedes Marchant. – O pagamento será feito no Brasil? – Sim.	– Um momento. – Pois não. <table border="1"> <tr> <td>Quem = que pessoa</td><td>Poderia = posso (gentil)</td></tr> </table> Observe as seguintes expressões: DDD = Discagem direta DDI = Discagem direta internacional Chamada a cobrar Chamada pessoa a pessoa Orelhão Ficha telefônica Cartão telefônico Telefonia fixa Telefonia móvel Endereço eletrônico	Quem = que pessoa	Poderia = posso (gentil)
Quem = que pessoa	Poderia = posso (gentil)		

Fonte: PPE, 2013, p. 81-83

b) contexto geral:

Embora não haja uma informação inicial, percebemos que há duas interações telefônicas: na primeira, a ligação por engano e, na segunda, para a Embratel. Em ambas, não há uma informação objetiva sobre a contextualização dos diálogos, mas podemos inferir que a interação ocorre entre uma mulher e um/a telefonista. A situação pode ser esquematizada:

Tabela 41: Fatores situacionais

Fatores Situacionais
Temática: tema especializado (técnico): profissional;   Fim da interação: transacional;   Espaço físico: profissional (pelo menos para um dos interactantes);   Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos;   Relação social e funcional: inferida (F+O);   Relação de sexo entre os interlocutores: M; ?;   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: + neutro.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Quanto a tais aspectos, podemos observar:

Tabela 42: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
2º diálogo - <u>Pois não.</u> 08007032111 - Embratel, boa tarde. - Sim.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta(ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
- Boa tarde. <u>Quero fazer uma chamada [...]</u> - Código de área? - Um. [...]	2.5. Uso de modalizador	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
- <u>Um momento.</u> - Pois não.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta. (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Há poucos recursos utilizados para atenuar, inicialmente, temos o uso de "pedidos expressos com certa indiretividade" em:

- "pois não", no qual o recurso usado é convencional e equivale ao pedido "em que posso ajudar?";

- "um momento", que, também, se mostra convencional. Tal recurso elide o verbo "esperar" ("Espere, um momento") e mantém a atenção do ouvinte.

No enunciado: "Quero fazer uma chamada", houve o uso do procedimento linguístico de "modalizadores", no caso, sem o deslocamento do tempo verbal, fazendo com que o pedido seja *levemente* atenuado e menos impositivo. Assim, ambos, locutor e interlocutor, prezam pela imagem sem ameaçar o território do outro.

Da análise desses três exemplos, de temática institucional, podemos dizer que:

- há uma alternância do emprego de atos de fala diretos e indiretos (relações imediatas de pergunta e resposta, com ou sem justificativas);
- há uso de formas ritualizadas no trato conversacional;
- buscam-se situações voltados a uma esquematização comunicativa;
- busca-se zelar pela imagem, prevenindo atritos.

Situação 4: passaremos a análise dos diálogos de situação do cotidiano. Começamos pelo livro *Bem-Vindo: a língua portuguesa no mundo da comunicação*.

a) Contexto da unidade didática:

O excerto encontra-se na unidade 10 do manual, denominada "O bairro", na seção "Aprenda: Ao telefone", que apresenta 4 situações comunicativas sobre o tema. Para a análise, escolhemos o segundo diálogo, conforme mostra a Figura 21. Após essa apresentação, há, na sequência didática do manual, a seção "Estudo de ...", no caso, "os advérbios". Também não há uma retomada da situação apresentada.

Figura 21: Ao telefone

UNIDADE 10
O BAIRRO

APRENDA

AO TELEFONE

1

A: Alô, Marisa está?
B: Marisa?
A: É, queria falar com a Marisa.
B: Não tem ninguém com esse nome aqui, não senhor.
A: Então desculpe, foi engano.

2

A: Alô, Marisa está?
B: Quem gostaria?
A: Aqui é Andréa, colega dela da escola.
B: Um momentinho, por favor. Vou chamá-la.
C: Alô, quem fala?
A: Oi Marisa, é Andréa!
C: Oi Andréa, tudo bem?
A: Tudo. Você está ocupada nesta sexta à noite?
C: Nesta sexta? Ah, não. Por quê?
A: Ganhei duas entradas para o teatro. Não quer ir comigo?
C: Claro que sim! Mas sabe que eu adoro teatro!
A: Que pena!
C: Mas não! Que legal!
A: Está na Cultura Artística.
C: Que ótimo! Fica bem pertinho da minha casa!
A: Você não pode dar uma passada aqui antes do teatro? Você nunca veio me visitar!
C: Também, você nunca me convidou antes!

3

A: Alô!
B: Supermercado Souza, bom dia!
A: Bom dia! Gostaria de falar com o gerente, por favor.
B: Ele está em reunião. Seria só com ele eu eu poderia ajudar?
A: Obrigada, mas gostaria de falar com ele mesmo.
B: Gostaria de deixar algum recado?
A: Diga-lhe, por favor, que Elza, do Castro e Companhia, telefonou e que se ele puder dar um retorno ainda hoje eu ficarei agradecida. Gostaria de conversar com ele sobre um produto novo que estamos lançando no mercado e gostaria de saber se ele estaria interessado em conhecer e comercializar mais esse novo produto.
B: Pois não. O recado será dado assim que a reunião terminar. Pedirei ao gerente para que dê um retorno ainda hoje. Passe-a adiante em mais alguma coisa?
A: Não, por enquanto é só isso. Obrigada pela atenção.

4

A: É do banco?
B: Pois não, com quem gostaria de falar?
A: Com o gerente.
B: Qual deles?
A: Tanto faz, qualquer gerente.
B: Um minutinho só, por favor.
C: Valtar.
A: Bom dia, seu Valtar, meu nome é Aldo. Gostaria de fazer um resgate de aplicação.
C: Pois não, senhor Aldo. Qual o número da sua conta?
A: 414058. Tenho duas aplicações vencendo hoje.
C: Um minutinho só, vou verificar. Acho que há um engano. Uma das aplicações, a mais alta, a CDB de 60 dias, vence só amanhã. A aplicação que vence hoje é a de 30 dias. Gostaria de saber o valor?
A: Não, acho que já sei aproximadamente. Pode desaplicá-la. A aplicação que vence amanhã é resgatada automaticamente?
C: Sim, a menos que o senhor deseje solicitar o resgate.
A: Não, pode resgatar.
C: Pois não, senhor Aldo. Mais alguma coisa?
A: Não, muito obrigado pela atenção. Até logo.
C: Até mais.

91

Fonte: BV, p. 91

b) Contexto geral:

Esse diálogo pode ser dividido em duas partes: entre os interlocutores A e B e, depois, entre as amigas, A e C. Como a parte inicial (A e B) repete elementos já apresentados nas situações 1, 2 e 3 da análise, atentemo-nos à segunda sequência, a conversa entre as amigas.

Primeiramente, veremos como os fatores situacionais se apresentam para caracterizar o contexto geral da interação:

Tabela 43: Fatores situacionais

Diálogo: (parte 2)	Fatores Situacionais
C: Alô, quem fala? A: Ô Marisa, é Andréa! C: Ô Andréa, tudo bem? A: Tudo. Você está ocupada nesta sexta à noite? C: Nesta sexta? Acho que não. Por quê? A: Ganhei duas entradas para o teatro. Não quer ir comigo? C: Claro que sim! Você sabe que eu adoro teatro! Que peça é? A: <i>Master Class</i> , com Marília Pera. C: Nossa! Que legal! A: Está no Cultura Artística. C: Que ótimo! Fica bem pertinho da minha casa! Você não quer dar uma passadinha aqui antes de irmos? Você nunca veio me visitar! A: Também, você nunca me convidou antes!	Temática: cotidiano; Fim da interação: interpessoal; Espaço físico: quadro social (cotidiano para ambos); Relação vivencial entre os interlocutores: amigas; Relação social e funcional: de igualdade (F=O); Relação de sexo entre os interlocutores: M; M; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + informal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

Neste trecho, podemos observar que há uma maior proximidade nas relações vivencial e social entre as interactantes – jovens amigas, o que se reflete no discurso no emprego de um registro mais informal. A temática cotidiana, o fim interpessoal da interação e a igualdade na relação social e funcional contribuem, marcadamente, com a coloquialidade na forma de tratamento entre elas.

A explicitação desses aspectos de interação nos faz entender como as relações contextuais de proximidade dos participantes se refletem linguisticamente no discurso. Essa relação fica mais nítida quando analisamos o contexto específico na interação, momento a momento.

b) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Tabela 44: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
C: Alô, quem fala? A: Ô Marisa, é Andréa! C: Ô Andréa, tudo bem? A: Tudo. Você está ocupada nesta sexta à noite? C: Nesta sexta? <u>Acho que</u> não. Por quê?	2.6: Emprego de verbos, construções verbais que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A: Ganhei duas entradas para o teatro. <u>Não quer ir comigo?</u> C: Claro que sim! Você sabe que eu adoro teatro! Que peça é? A: <i>Master Class</i> , com Marília Pera. C: Nossa! Que legal! A: Está no Cultura Artística.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu). Explicação: prevenir conflitos por usurpação de territórios ou uma possível rejeição
C: Que ótimo! Fica bem <u>pertinho</u> da minha casa!	2.1. Modificadores morfológicos internos: sufixos	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro por preservação do território. Explicação: minimiza a distância e, portanto, o esforço do que é pedido pelo falante, evitando a rejeição
<u>Você não quer dar uma passadinha aqui antes de irmos?</u>	2.9. Pedidos, mandados e ordens de forma indireta: formulação negativa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu). Explicação: prevenir conflitos por usurpação de territórios ou uma possível rejeição
Você não quer dar uma <u>passadinha</u> aqui antes de irmos? Você nunca veio me visitar! A: Também, você nunca me convidou antes!	2.1. Modificadores morfológicos internos: sufixos	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Para a análise, embora se apresentem outros elementos atenuantes, nos deteremos no seguinte trecho:

A: Tudo. Você está ocupada nesta sexta à noite?

C: Nesta sexta? Acho que não. Por quê?

Aqui **C** faz uso do procedimento linguístico denominado, no projeto Es.Por. Atenuação, “emprego de verbos ou construções verbais que expressam as opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade”. Com esta estratégia linguística, o falante preserva a sua imagem, uma vez que, ao usar o predicado doxástico “acho que”, como Haverkate (1994, p. 123) esclarece, o falante finge insegurança em relação à situação factual, no caso específico, evitando comprometer-se com o afirmado.

Assim, podemos verificar que existe uma suposta insegurança do falante ao emitir a afirmação sobre o que ele vai fazer no momento do convite que se insinua. De fato, podemos pensar que o falante tem exata certeza dos seus compromissos para esse momento, mas, ao fazer uso do elemento atenuador “acho que”, sua intenção é diminuir a força ilocutiva do enunciado e, portanto, parecer menos rude. Desta forma, o falante tenta zelar por si, por meio de duas estratégias: por um lado, deixar aberta a possibilidade de uma rejeição, caso o convite não seja de seu agrado; e, por outro, dissimular seu interesse no convite, o qual se manifesta na pergunta que completa seu enunciado, a saber, “por quê?”.

Este trecho é um bom exemplo que pode causar dificuldades de compreensão para o/a aprendente estrangeiro, uma vez que a pergunta tem um aspecto diretivo e a resposta deveria ser de forma imediata, afirmativa ou negativa. Logo, o/a aprendente, diante dessa interação, pode achá-la pouco clara para a compreensão, pois, no contexto apresentado, há um possível jogo de interesse entre as interlocutoras que, muitas vezes, não é entendido pelo aprendente e o faz pensar que a resposta dada é agressiva quando na verdade é atenuada.

Neste exemplo, o não uso da negativa direta também demonstra um traço sociocultural característico do português brasileiro que é a proteção da imagem do falante evitando se apresentar como alguém muito categórico nas suas opiniões. Albelda e Briz (2010, p. 248) afirmam que a percepção destas ameaças à imagem é marcada de formas distintas entre as diversas comunidades sociais, fazendo a distinção entre culturas de aproximação e de distanciamento.

Situação 5: situação apresentada no manual *Muito Prazer*.

a) Contexto da unidade didática:

A situação está na unidade 14: "Alô? quem fala?", na introdução da Lição C, "ao telefone". A unidade tem 4 diálogos relacionados ao tema. No diálogo da Lição C, a sequência é formada por um tópico gramatical, pronomes pessoais, construção de conteúdo e ampliação do vocabulário que amplia as "expressões usadas ao telefone", retomando a situação em foco.

Figura 22: Alô? Quem fala?

UNIDADE 14 ALÔ? QUEM FALA?

Camila: Alô!
 Sérgio: Alô! A Solange está?
 Camila: Está, um momento.
 Solange: Alô!
 Sérgio: Oi, Sô. Tudo bem?
 Solange: Oi, Serginho. Tudo bem e você?
 Sérgio: Tudo. Sô. Eu estou te ligando para te lembrar de que a festa do Betão é amanhã.
 Solange: Amanhã? Mas amanhã eu ainda estou sem carro.
 Sérgio: Sem problema. Você vai comigo. A que horas passo aí pra te pegar?
 Solange: As 9hs. Está bom pra você?
 Sérgio: Ótimo. Combinado, então.

LIÇÃO C GRAMÁTICA
Pronomes pessoais III

Eu estou te ligando para te lembrar de que a festa do Betão é amanhã. (O 'te' refere-se ao sujeito 'tu' e não 'você', como no diálogo, mas ele é muito usado na linguagem oral.)
 Você vai comigo.

Pronomes pessoais retos (sujeito)	Pronomes pessoais oblíquos (objeto indireto)
Eu	comigo
Você	com você
Ele / Ela	com ele/ela
A gente	com a gente
Nós	conosco
Vocês	com vocês
Eles / Elas	com eles/elas

Fonte: Muito Prazer, p. 265

b) Contexto geral da interação:

Em primeiro lugar, percebe-se que a relação social entre os interlocutores Sérgio e Solange é de muita proximidade, como vemos pelo uso das formas de tratamento coloquial que ambos empregam para cumprimentar-se ("Oi, Sô"/ "Oi, Serginho"). Ainda, por serem amigos, o tom conversacional é informal, prevalecendo uma igualdade na relação social e funcional. Complementamos os dados contextuais relevantes à análise na tabela a seguir:

Tabela 45: Fatores situacionais

Fatores Situacionais
Temática: cotidiano; Fim da interação: interpessoal; Espaço físico: quadro Social (cotidiano para ambos os interlocutores); Relação vivencial entre os interlocutores: amigos; Relação social e funcional: de igualdade (F=O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; M; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + informal.

Fonte: Adaptação da Ficha do projeto Es.Por.Atenuação

Ressaltamos, também, que antes da interação propriamente dita entre Sérgio e Solange, há uma terceira pessoa, Camila. Os dados contextuais entre Sérgio e Camila, não ficam claros, não sabemos a relação vivencial entre eles, contudo podemos dizer que essa interação expressa somente o contato inicial do diálogo num tom neutro.

b) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função de atenuação:

Em relação ao contexto específico, percebemos que os interlocutores Sérgio e Solange farão uso de várias estratégias, conforme a Tabela 46:

Tabela 46: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
Camila: Alô! Sérgio: Alô! A Solange está?		
Camila: Está, um <u>momento</u> .	2.9. Pedidos e perguntas expressas direta ou indiretamente	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
Solange: Alô! Sérgio: <u>Oi, Sô</u> . Tudo bem?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
Solange: Alô! Sérgio: Oi, Sô. <u>Tudo bem?</u>	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Solange: <u>Oi, Serginho</u> . Tudo bem e você?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
Solange: Oi, Serginho. Tudo bem <u>e você?</u>	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Sérgio: Tudo. Sô. Eu estou te ligando <u>para lembrar de que a festa do Betão é amanhã</u> .	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
Solange: <u>Amanhã?</u> Mas amanhã, eu ainda estou sem carro.	2.9. Pedidos e perguntas expressas direta ou indiretamente	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)

Solange: Amanhã? Mas amanhã, eu <u>ainda</u> estou sem carro.	2.11. Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais: 2. Modificações do ato de fala que restringem o alcance do expressado mediante estruturas concessivas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Sérgio: Sem problema. Você vai comigo. A que horas passo aí para te pegar? Solange: Às 9 hs. <u>Está bom pra você?</u>	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)
Sérgio: ótimo. Combinado, <u>então</u> .	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Como dissemos, a parte inicial do diálogo se dá com outra pessoa (Camila) e, o procedimento linguístico utilizado ("pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta") tem o objetivo de atenuar o pedido ("A Solange está?") com a finalidade de não invadir o território do ouvinte e, por sua vez, não se apresentar como alguém autoritário. A resposta ("Está, um momento."), fenômeno já observado nas análises dos exemplos 1 e 2, atenua o pedido de "esperar", elidindo o verbo performativo no enunciado.

Na interação entre Sérgio e Solange, chama à atenção a forma de tratamento expressa com fortes marcas de coloquialidade. A fórmula apelativa mediante o cumprimento altamente coloquial ("Oi"), a redução do nome (Sô) e o uso do diminutivo ("Oi, Serginho") reforçam a ideia de intimidade entre os interactantes, e "mostram aproximação ao outro e podem ter a capacidade de minimizar o expressado quando pode parecer ameaçador, ou para atender situações de negatividade" (BRIZ, 2013, p. 23).

Ainda, na saudação, a pergunta de Sérgio, "*Tudo bem?*", e a resposta de Solange, "*Tudo bem e você?*", com o procedimento linguístico mitigador denominado de "partículas discursivas e expressões de controle de contato", verificamos que essa tática tem uma função atenuadora que busca zelar pelas imagens dos interlocutores, no intuito de demonstrar preocupação pelo outro. Como as respostas de ambos ("Tudo bem"/"Tudo") não detalham, porque realmente estão bem ou não, esse procedimento faz

parte de um rito cordial de abertura da conversa para o prosseguimento da interação, largamente empregado em diálogos coloquiais brasileiros.

Mesmo havendo a proximidade entre os interlocutores, em: "Eu estou te ligando para lembrar de que a festa do Betão é amanhã.", verificamos que o falante atenua o ato diretivo em benefício do falante (ALBELDA; BRIZ, 2013, p. 307), que é feito de modo indireto, "não se esqueça da festa." Ele atenua para prevenir uma possível ameaça à imagem do outro por invasão de território e salvaguardar a própria imagem evitando parecer intrometido ou muito assertivo. Em decorrência, quem fala não se impõe e suaviza a mensagem expressa.

No enunciado: "Amanhã? Mas amanhã, eu ainda estou sem carro" há um pedido expresso de modo indireto que suaviza a intenção da falante em solicitar transporte para ir à festa. Quando retoma o léxico, "amanhã?", com o uso da interrogativa não é uma reprovação do enunciado anterior, mas sim o susto em saber que havia se esquecido da festa e que "ainda" está sem o carro.

A réplica "Amanhã? Mas amanhã, eu ainda estou sem carro", recorrendo à tática linguística do uso de "estruturas sintáticas que restringem o alcance do expressado mediante estruturas concessivas", teve, por parte da interlocutora, a função de proteger sua imagem, evitando parecer taxativa na sua impossibilidade de ir ao encontro. Também, o "ainda" atenua a afirmação de não poder ir por estar sem o meio de transporte próprio, situação anterior e, segundo parece, compartilhada pelos interlocutores. Assim, mediante o enunciado "ainda estou sem carro", expressou, de modo indireto, uma possível forma de manifestar a impossibilidade de assistir ao evento e de fazer o pedido de modo indireto.

Como o amigo percebeu essa impossibilidade, ofereceu-se prontamente a levá-la, pois há na interação uma negociação não só sobre o não esquecer da festa, mas também a ida ao evento. Em decorrência, para terminar a interação, os interlocutores usam os procedimentos linguísticos que expressam controle de contato ("*Está bom pra você?*" / "*Combinado, então*"), que solicitam o consentimento dos interlocutores e buscam uma aliança e maior proximidade. Também previne uma possível ameaça à imagem do outro (salvaguarda do eu-tu).

Nessa interação, é nítido como se opera um distanciamento linguístico com o uso de diversas táticas de mitigação para que ambas as partes mantenham uma proximidade social amigável e cheguem a um acordo sobre os fatos expressos.

Com a análise dos cinco LDs sobre o eixo "Ao telefone", procuramos mostrar como a atenuação pragmática pode ser empregada. Nos casos em que há o uso da atenuação, Briz (2013, p. 286) esclarece que

certamente, um indivíduo é atenuadamente cortês para aproximar-se ou não se afastar extremamente do outro e assim conseguir o objetivo, chegar com sucesso à meta, uma meta local (obter algo em um momento dado) ou global (conseguir o acordo ou minimizar o desacordo).

Das análises apresentadas, podemos perceber que, nas sequências didáticas, não há a mínima preocupação com o esclarecimento do uso desses recursos de atenuação, mesmo daqueles muito convencionalizados, como nas situações 1, 2 e 3. Por exemplo, nos livros *Fala Brasil* e *Falar, ler e escrever português*, observamos o uso de formas convencionais ("por favor", "gostaria"), no entanto não foram exploradas.

Nos diálogos 4 e 5, respectivamente dos livros *Bem-vindo* e *Muito Prazer*, também há elementos convencionalizados ("por favor", "gostaria", "um momento"), mas a presença de outros elementos atenuadores ("acho que", "não quer", "bem pertinho", "passadinha", "Serginho", "ainda" etc.) que deveriam ter sido destacados e poderiam ter introduzido explicações ou atividades de como o brasileiro faz negativas, por exemplo - uma vez que esse é um tópico de difícil entendimento no processo de aquisição do/da aprendente.

4.3.1 Síntese dos recursos usados

Após o levantamento dos procedimentos linguísticos usados no eixo temático "Ao telefone", podemos observar que o recurso "pedidos, perguntas, mandatos ou ordens expressos de forma indireta" é o mais utilizado (7 ocorrências). Nesses casos, foram usados recursos mais convencionais da linguagem, como "um momento", "por favor", "gostaria". Entretanto, quando havia maior relação social de proximidade entre os interactantes, essas estratégias não eram recorrentes.

Outro recurso muito usado é o de "partículas discursivas e expressões de controle de contato", como: "pois não" e "e, você", "então" que mantêm o contato interacional. Verificou-se também que a função da atenuação mais recorrente foi a "Função 2: prevenir uma possível ameaça à imagem do outro", talvez, pelo fato da interação não ocorrer face a face, com 21 ocorrências.

Gráfico 3: Procedimentos mais usados no eixo telefone

Fonte: Elaboração própria

4.4 EIXO TEMÁTICO: MORADIA

Esse eixo temático, recorrente em cinco dos livros didáticos sob análise, mostra um tipo de situação na qual o/a aprendente deve praticar a fazer pedidos de informação sobre os diversos tipos de moradia e, de certa forma, como pode ser a negociação entre as partes na interação.

Situação 1: livro didático *Aprendendo português do Brasil*.

a) Contexto da unidade didática:

A situação está inserida na unidade 6, "Alugando um apartamento". É seguida por tópico gramatical sobre pronomes pessoais e verbos no presente e no pretérito perfeito do modo indicativo, com exercícios estruturais. O tema da lição não é retomado.

Figura 23: Alugando um apartamento

Fonte: APB, p. 72

b) Contexto geral:

A situação apresentada na unidade de ensino está dividida em três momentos: a primeira entre Júlio e Marcelo, a segunda, "No telefone", entre Júlio e o funcionário e, a terceira, "Saindo do apartamento", com Júlio e Patrícia.

Na primeira interação, pela ilustração dada pelo manual, Marcelo e Júlio estão no mesmo espaço físico, que não é identificado no contexto apresentado. O tema pode

ser de âmbito profissional e transacional, se considerarmos que Marcelo é um funcionário da imobiliária. Assim, ao proferir o enunciado: "encontrei um apartamento bom para você.", não fica claro que tipo de relação vivencial e social os interlocutores possuem. Contudo pelo uso da forma de tratamento, "você" e não a forma "senhor", pode indicar certa proximidade social e funcional.

Na segunda interação, "No telefone", o espaço físico para um dos participantes é profissional e, embora a relação vivencial e funcional não seja dada, podemos inferir que o "funcionário" mantém um distanciamento social em relação ao locutor Júlio, ao usar a forma de tratamento "senhor".

Na terceira interação, o espaço físico é informado, ou seja, estão na saída da visita ao apartamento. Também é informada a relação vivencial entre os interlocutores que são noivos.

Quanto aos fatores situacionais, temos:

Tabela 47: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais		
Situação 1	Situação 2	Situação 3
Temática: tema especializado Fim da interação: ? Espaço físico: ? Relação vivencial entre os interlocutores: conhecidos ou desconhecidos (inferido); Relação social e funcional: não informado; Relação de sexo entre os interlocutores: H; H Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: neutra.	Temática: especializado Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes; Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos; Relação social e funcional: inferido (F+O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; H Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + formal.	Temática: cotidiano Fim da interação: interpessoal; Espaço físico: quadro social Relação vivencial entre os interlocutores: conhecidos; Relação social e funcional: de igualdade (F=O) Relação de sexo entre os interlocutores: H; M; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + informal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Quanto aos procedimentos e função atenuadora, temos:

Tabela 48: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
M: <u>Júlio</u> , acho que encontrei um apartamento bom para você.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
M: Júlio, <u>acho que</u> encontrei um apartamento bom para você.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
J: Você conhece o apartamento? Sabe onde ele fica?		
M: Não, ainda não o vi, mas <u>me disseram que ele é muito bom</u> . Recortei o anúncio para você.	2.14. Impessoalizações I	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
No telefone... J: Alô? É da Imobiliária "Viva bem"? Aquele apartamento da rua Princesa Isabel ainda está vago? <u>Gostaria de vê-lo</u> .	2.5. Usos modalizadores "deslocados" dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
F: Pois não. Estamos às suas ordens. O <u>senhor</u> pode passar aqui hoje, à tarde, para pegar as chaves.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
F: Pois não. Estamos às suas ordens. O senhor <u>pode passar</u> aqui hoje, à tarde, para pegar as chaves.	2.5. Usos modalizadores "deslocados" dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
J: Está bem, obrigado. Mas prefiro lhe telefonar antes <u>porque</u> minha noiva também quer ver o apartamento.	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

F: Como quiser, e não se esqueça de nos trazer sua identidade.		
J: <u>E a noiva também...</u>	2.22. Outro: usos de humor	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
(saindo do apartamento) J: O que você achou do apartamento?		
P: Tudo nele me agradou. Menos as peças azuis do banheiro.		
J: Eu também não gostei. <u>Mas</u> o apartamento serve para nós. Além do mais, não falta nada neste bairro.	2.17. Concessividade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Na primeira situação, embora não seja informado, há uma relação de proximidade entre os interactantes. Pode-se notar, especialmente, pelo emprego da forma “Júlio”, que funciona como contato que minimiza o que será dito e aproxima-os socialmente.

Em seguida, no enunciado "acho que encontrei um apartamento para você", usa-se o procedimento de construção verbal "achar+que" com valor modal que expressam algo em forma de dúvida ou de probabilidade. Tal uso funciona como uma estratégia por meio da qual o locutor não se mostra impositivo e, no trabalho de imagem, busca prevenir uma possível invasão ao território do outro. Ao usar esses recursos estratégicos, o locutor aproxima-se socialmente do interlocutor e minimiza possíveis danos à imagem.

Na segunda interação, "No telefone", temos a participação de Júlio e do funcionário. O ato realizado no início da conversa se caracteriza pela fórmula ritualizada e com o deslocamento verbal de "gostar de", em: "Gostaria de vê-lo" - que mantém certo distanciamento com o interlocutor, conforme já visto em outros eixos temáticos .

O mesmo distanciamento é mantido na resposta do funcionário que utiliza duas estratégias de atenuação como resposta ao pedido, em: "Pois não. Estamos às suas

ordens. O senhor pode passar aqui hoje, à tarde, para pegar as chaves.", usa a forma de tratamento "senhor"; que mostra deferência, e, também, usa o procedimento modalizações ("pode passar"...), que suaviza o pedido para ir até à imobiliária.

O uso de tais recursos visa prevenir uma ameaça à imagem do outro ou evitar um possível obstáculo na realização de um objetivo, visto que salvaguarda a relação do eu-tu. Também, a preservação da imagem é mantida, por parte do funcionário, quando profere o ato de fala: "Como quiser", mostrando-se não impositivo para agendar uma visita, conforme a sequência:

F: Como quiser, e não se esqueça de nos trazer sua identidade.

J: E a noiva também...

O locutor, em vez de responder à solicitação com uma afirmação, faz uso do recurso linguístico do "humor" ("e a noiva também") com a intenção de aproximar-se do interlocutor. Com esse recurso, repara um possível dano causado pela negativa inicial ao agendamento ("Mas prefiro lhe telefonar antes porque minha noiva também quer ver o apartamento.") e, recupera o equilíbrio na interação.

Na última interação, entre os noivos, prevalece um tom de igualdade social e funcional. Na conversa, Júlio, para não ameaçar a imagem da interlocutora, faz uso do recurso linguístico da concessividade, em: "Eu também não gostei. Mas o apartamento serve para nós.". Essa estratégia faz com que ele concorde com a interlocutora ("Tudo nele me agradou. Menos as peças azuis do banheiro.") e, ao mesmo tempo, consegue dar seu ponto de vista sem afetar ou ameaçar a imagem da noiva.

Situação 2: o manual *Falar... Ler... Escrever... Português - Um Curso para Estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

O eixo temático "moradia" aparece no diálogo da introdução da unidade 4, "Procurando um apartamento", seguido por um minidiálogo: "um negócio da China". Depois, o material apresenta o tópico gramatical sobre verbos no pretérito perfeito e exercícios estruturais. A temática é retomada na lição com mais um diálogo, "Um lugar agradável", que descreve onde o apartamento foi comprado e, também, por um texto narrativo, "Onde morar?".

Figura 24: Procurando um apartamento

Unidade 4

Procurando um apartamento

André: — Estou procurando um apartamento perto do centro.
 Jorge: — Para alugar?
 André: — Não. Para comprar. Ontem, vendi minha casa. Quero um apartamento com três quartos, uma boa sala, cozinha, dois banheiros, área de serviço e duas garagens.
 Jorge: — Não é fácil encontrar apartamento grande no centro.
 André: — É verdade. Ontem, comprei um jornal, li os anúncios, mas não achei nada interessante.
 Jorge: — Nada?
 André: — Nada. Todos os apartamentos grandes que estão à venda ficam longe do centro.
 Jorge: — Você prefere mesmo morar no centro?
 André: — Prefiro. É mais prático.

Um negócio da China

— Vamos comprar um terreno em Ubatuba.
 — É grande?
 — É. Tem 1000 m² e fica bem perto da praia.
 — Puxa! É caro, não é?
 — Que nada! O preço é ótimo. A gente vai fazer um negócio da China!
 — É! Às vezes, a gente tem sorte.

Fonte: FLE 4, p. 33

b) Contexto geral:

A interação é composta por dois possíveis amigos ou colegas, André e Jorge. Não se sabe qual o espaço físico em que acontece a conversa, nem a relação vivencial e social entre eles. O registro linguístico é neutro e não deixa evidente uma forma de tratamento predominante.

Os dados que podemos obter são inferidos, conforme a tabela:

Tabela 49: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos
Temática: tema cotidiano; Fim da interação: interpessoal; Espaço físico: não é informado; Relação vivencial entre os interlocutores: conhecidos; Relação social e funcional: não informado, inferido (F=O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; H; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + neutro.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Podemos apontar os seguintes aspectos:

Tabela 50: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
A: Estou procurando um apartamento perto do centro. J: Para alugar?		
A: Não. Para comprar. Ontem vendi minha casa. Quero um apartamento com três quartos, uma boa sala, cozinha, dois banheiros, área de serviço e duas garagens.		
J: <u>Não é fácil encontrar apartamento grande no centro.</u>	2.3. Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo.: litotes	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
A: É verdade. Ontem, comprei um jornal, li os anúncios, mas não achei nada interessante.		
J: Nada. A: Nada. Todos os apartamentos grandes que estão à venda ficam longe do centro.		
J: Você prefere mesmo morar no centro? A: Prefiro. É mais prático.		

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

A interação realizada parece ser mais informativa: "estou procurando um apartamento perto do centro" e assertiva: "É verdade. Ontem comprei um jornal...", sem apresentar enunciados que possam comprometer a imagem de ambos ou que requeiram maiores negociações.

No enunciado:

Não. Para comprar. Ontem vendi minha casa.

Observa-se que o locutor simplesmente informa a razão da sua necessidade de compra e não faz uso de recursos que pudessem ter a função atenuadora. Igualmente em:

J: Você prefere mesmo morar no centro?

A: Prefiro. É mais prático.

O locutor usa a tática linguística da justificativa, elidindo a conjunção “porque”. Mas, nesse caso, a estratégia não pode ser considerada atenuadora, uma vez que a justificativa assinala a preferência do locutor.

Ao passo que no enunciado “Não é fácil encontrar um apartamento no centro”, o interlocutor faz uso do recurso linguístico “termos ou expressões mais suaves”, no caso, litotes, para suavizar a opinião expressa e, assim, o recurso tem a função atenuadora de zelar pela própria imagem.

Situação 3: livro *Fala Brasil*.

a) Contexto da unidade didática:

A situação "Na imobiliária" encontra-se na unidade 11, na seção denominada "Situação 2: Alugando um apartamento". Na sequência da unidade, apresenta exercícios estruturais sobre preposição e locuções prepositivas. O tema não é retomado na lição.

Figura 25: Alugando um apartamento

Situação 2 - Alugando um apartamento

NA IMOBILIÁRIA

— O senhor tem algum apartamento de três quartos perto do *Shopping*?
 — Deixe eu ver... Eu tenho um a duas quadras do *Shopping*, mas tem só dois quartos, serve?
 — Bem, eu gostaria de ver o apartamento.
 — Pois não. Aqui estão as chaves e o endereço.
 — Ah, tinha me esquecido. Tem garagem, né?
 — Tem sim.
 — E o condomínio, o senhor sabe se é muito caro?
 — É meio carinho sim, porque tem piscina, salão de festas, *playground*...

Sistematização

II) Uso da Preposição A

- 1) Localizar:
  - a) Eu tenho um apartamento que fica *a* duas quadras do *Shopping*.
  - b) — Onde fica a embaixada da Inglaterra?
 — Fica *a* três quarteirões da Praça da República.
  - c) — Onde você mora?
 — Eu moro numa chácara *a* cinco quilômetros da cidade. (ou: Eu moro numa chácara *a* cinco minutos da cidade.)
- 2) Preço (compare com *por*: Comprei um vestido *por* NCz\$ 245,00.):
  - a) Comprei batatas *a* NCz\$ 2,80 o quilo.
  - b) Na feira, perto da minha casa, estavam vendendo bananas *a* NCz\$ 1,90 a dúzia.
- 3) Com as expressões:
  - a) escrever *a* mão/escrever *a* máquina.
  - b) trabalho feito *a* mão.
  - c) andar *a* pé/a cavalo.
  - d) *às pressas* (= apressadamente)
- 4) Com alguns verbos seguidos de infinitivo (Regência Verbal):
  - a) ajudar: Eu *ajudei a fazer* os convites da festa junina da escola.
  - b) começar: Eu *comecei a fumar* muito cedo.
  - c) ensinar: Foi meu pai que me *ensinou a nadar*.
  - d) aprender: Quando você *aprendeu a bater* a máquina?

FALA BRASIL 163

Fonte: FB, p. 163

b) Contexto geral:

A situação, "Na imobiliária", apresenta dois participantes que não são nomeados na interação, que é de cunho transacional. Há uma relação social marcada pelo distanciamento, identificada pela forma de tratamento "senhor", usada pelo locutor. Também notamos que o registro linguístico é formal.

Os fatores situacionais podem ser:

Tabela 51: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional;   Fim da interação: transacional;   Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes;   Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos, inferido (cliente/funcionário)(F+O);   Relação social e funcional: não informado, inferido (F+O);   Relação de sexo entre os interlocutores: H; H;   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: + formal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação

Quanto à análise dos procedimentos linguísticos e da função atenuadora, esquematizamos:

Tabela 52: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
- O <u>senhor</u> tem algum apartamento de três quartos perto do <i>Shopping</i> ?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- <u>Deixa eu ver...</u> Eu tenho um a duas quadras do <i>Shopping</i> , mas tem só dois quartos, serve? ...	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
- <u>Bem</u> , eu gostaria de ver o apartamento.	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso (salvaguarda do eu)
- Bem, eu <u>gostaria de ver</u> o apartamento.	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Pois não. Aqui estão as chaves e o endereço.		
- Ah, tinha me esquecido. Tem garagem, <u>né</u> ? - Tem sim.	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- E o condomínio, o <u>senhor</u> sabe se é muito caro?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- É <u>meio</u> carinho sim, porque tem piscina, salão de festas, <i>playground</i> ...	2.2. Modificadores externos	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- É meio <u>carinho</u> sim, porque tem piscina, salão de festas, <i>playground</i> ...	2.1. Modificadores morfológicos internos: sufixos (diminutivos)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- É meio carinho sim, <u>porque</u> tem piscina, salão de festas, <i>playground</i> ...	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa 1. Justificações, desculpas, expressas mediante partículas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Como já dissemos, há uma relação social e funcional de distanciamento entre os interlocutores e, talvez, por essa razão, há uma série de recursos de atenuação que buscam manter o contato da conversa, como: "Deixa eu ver", "pois não", por parte do

interlocutor e, também pelo locutor em: "Bem", "ah", "né". Tais recursos estratégicos suavizam o que se está para dizer e mantêm o contato imediato do ato comunicativo.

Na seguinte interação:

- *E o condomínio, o senhor sabe se é muito caro?*
- *É meio carinho sim, porque tem piscina, salão de festas, playground...*

O interlocutor, para preservar a própria imagem em relação ao outro, usou três procedimentos linguísticos. Inicialmente, o "modificador externo", ("meio"), seguido do "modificador morfológico interno: sufixo diminutivo", ("carinho"), para atenuar a informação a ser dada. E, por fim, com o uso do recurso de "partículas justificadoras" ("porque tem piscina"), esclarece a razão de o preço ser caro. A utilização desses recursos teve a função de prevenir e salvaguardar as imagens do eu e do tu, pois o interlocutor antecipou-se a um fato que poderia ter causado um dano ou um problema na relação com o outro.

A construção com a estrutura “porque” parece ser a causa de ser caro e esclarece a razão do preço alto. Embora possa parecer clara a relação de causa e efeito e, possivelmente, ser a explicação de ser cara, consideramos, todavia, que se trata de uma estratégia de justificação, uma vez que a situação contextual favorece a uma negociação estratégica de apresentar o produto de modo que possa atrair o cliente para a compra. Assim, a justificação seria uma forma de salvaguarda do eu em relação ao ouvinte para evitar que não seja economicamente capaz de arcar com o preço do condomínio – evita poder parecer ser soberbo ou demasiadamente rico.

Situação 4: livro *Bem-Vindo*.

a) Contexto da unidade didática:

A situação apresenta-se na unidade 9, "O lar", na seção denominada "Aprenda: Alugando uma casa", seguida pela seção: "Vocabulário relevante", conforme a Figura 27. Na sequência, segue-se a parte: "Estudo de..." com o tópico gramatical sobre "advérbios". A unidade retoma a situação com outro diálogo "Num *stand* de vendas", que apresenta tipos de moradia e o esboço de uma planta de apartamento.

Figura 26: Alugando uma casa

UNIDADE 9
Adverbios (1)
Discurso Indireto

Ouça a fita e acompanhe a descrição da planta do apartamento.

NUM STAND DE VENDAS

Cerritos: Bem dia! Posso ajudá-los? Meu nome é Valdemar.

Guilherme: Sim, gostaríamos de dar uma olhadinha nos apartamentos e nas condições de pagamento.

C: Pois não, vamos ver.

G e M: Obrigada, Obrigada.

C: Aceitam um cafezinho, água, refrigerante?

G: Um copo d'água sem gelo, por favor.

M: Não, obrigada.

C: Bem, aqui estão as plantas dos apartamentos tipos A e B. Os apartamentos tipo A são do bloco de apartamentos de 4 dormitórios e os do tipo B de três. Alguma preferência?

M: Sim, precisamos de 4 quartos. São suítes?

C: Dois são suítes.

G: Vamos ver?

C: Bem, aqui está a entrada da sala. São dois apartamentos por andar servidos por um elevador social e um de serviço.

G: Qual é a área total?

C: São 350 m² de área total e 200 m² de área útil. É um bom apartamento! Voltando à planta... a sala está dividida em dois ambientes. Aqui, à esquerda, logo na entrada, há um pequeno lavabo e aqui está a varanda com uma churrasqueira. Nesta parede será construída uma lareira.

M: Aqui é a entrada para a cozinha?

C: Sim, como a senhora pode ver, ela é bem iluminada pois a parte que dá para a área de serviço é de vidro e a janela da área é enorme. Alguns compradores optaram por derrubar a parede entre a cozinha e o quarto de empregada para utilizar o espaço como coo.

G: Boa ideia, mas nós prestaremos de quarto para utilizar como despensa.

C: Também é uma excelente ideia. Bem, vamos ver a cozinha. Este é o banheiro que serve os quartos que não são suítes, este dele, e aqui estão os suítes. A suíte do casal tem um closet ao lado do banheiro. No banheiro há uma (banheira para hidromassagem).

M: É a área social?

C: O prédio tem um belo salão de festas com capacidade para 100 pessoas, uma piscina infantil e outra para adultos e uma quadra poliesportiva. A segurança é máxima com blindagens espalhadas pelo muro que cerca a área. Todas as imagens são vistas pela porteira na quarta.

G: Quantas vagas na garagem?

C: Duas vagas mais área para estacionamento de visitantes. Gostariam de ver um apartamento mobiliado para ter uma ideia melhor do espaço? Depois poderemos voltar e ver as condições de pagamento.

G: Não, vamos ver as condições primeiro.

C: Certo. O valor total é de R\$ 350.000,00 sendo 40% na assinatura do Contrato e os demais 60% financiados diretamente com a incorporadora em condições a serem discutidas. Os juros são os de mercado, sem comprovação de renda, mediante aprovação de ficha cadastral.

G: Excelente. Vamos dar uma olhada na área e no apartamento. Qual é a prazo de entrega?

C: Já estamos na fase de acabamento. A entrega das chaves será daqui a seis meses.

No Brasil, algumas pessoas possuem uma casa (ou apartamento) na praia, outras têm sítios, chácaras, fazendas... E no seu país, isto é comum? Atualmente, no Brasil, são muito comuns os condomínios fechados. E no seu país? Existem condomínios fechados? Quais instalações há na área social dos apartamentos no seu país? Entre as instalações citadas no texto acima, qual é a que não se vê em seu país?

TIPOS DE MORADIA

CASA TERCELA/GEMINADA
SOBRADO
CONDOMÍNIO FECHADO
APARTAMENTO (CONDOMÍNIO)
CHALE
MANSÃO
COBERTURA
CASTELO
CASA DE TEMPORADA/DE CAMPO/DE PRAIA
PLAT/APARTHOTEL
KITHET
CABANA

Fonte: BV, p. 81

a) Contexto geral:

A situação ocorre em um âmbito profissional para um dos interlocutores, no espaço físico, a imobiliária. Participam da interação C (corretor, Valdemar) e o S (Sílvio), que, supostamente, são desconhecidos.

A relação funcional não é informada, mas o registro linguístico é formal, com o uso de expressões convencionalizadas na língua, como: "gostaria", "posso ajudá-lo?", "quando posso vê-la?"etc. A forma de tratamento usada é "senhor", contribuindo para marcar a relação social de distanciamento entre os interlocutores.

Os fatores situacionais podem ser esquematizados:

Tabela 53: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes; Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos, inferido (cliente/funcionário); Relação social e funcional: hierárquica (F+O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; H Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + formal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Quanto aos procedimentos linguísticos e da função da atenuação, destacamos:

Tabela 54: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
C: Bom dia, <u>posso ajudá-lo?</u>	2.5. Usos modalizadores "deslocados" dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Bom dia, estou procurando uma casa para alugar		
C: Em que zona o <u>senhor</u> gostaria de alugar?	2.20. Formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

C: Em que zona o senhor <u>gostaria</u> de alugar?	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Na zona sul, de preferência num lugar de fácil acesso, perto de alguma estação do metrô. <u>Se for possível</u> , numa região bem servida.	2.11. Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais, em ocasiões fórmulas fixas estereotipadas (locuções, modismos), que modificam e restringem o alcance do ato de fala.	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: Que tipo de casa está procurando?		
S: Tem que ter no mínimo três dormitórios, um deles suíte. A cozinha pode ser pequena mas a sala de visitas e a sala de jantar devem ter um tamanho razoável.		
C: Então <u>acho que</u> vai gostar desta aqui. Tem três dormitórios com uma suíte, sala de visitas, sala de jantar e cozinha grandes. Tem também lavanderia e dependências de empregada.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: E garagem?		
C: Naturalmente. Tem uma garagem para dois carros.		
S: Onde fica?		
C: Perto da estação Vila Mariana. É um local bem servido, em todos os sentidos. Perto tem padaria, supermercado, restaurantes, posto de gasolina, etc. Além do Metrô, passam ônibus para todos os lugares.		
S: Já está mobiliada?		
C: Tem armário embutido em todos os cômodos, inclusive na cozinha.		
S: É acarpetada?		

C: Não, o assoalho é de madeira. Por isso, é fresco no verão e <u>quentinho</u> no inverno.	2.1. Modificadores morfológicos internos: sufixos (diminutivos)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu).
S: Tem quintal?		
C: Sim, <u>não é muito grande</u> mas dá pras crianças brincarem. Tem até uma mangueira que agora deve estar cheia de mangas.	2.3. Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo: litotes	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: Sim, não é muito grande <u>mas dá pras</u> crianças brincarem. Tem até uma mangueira que agora deve estar cheia de mangas.	2.17. Concessividade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: De quando é a construção?		
C: <u>Não é muito nova</u> mas é muito bem conservada. Foi construída há quinze anos.	2.3. Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo: litotes	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: Não é muito nova <u>mas</u> é muito bem conservada. Foi construída há quinze anos.	2.17. Concessividade 1. Movimentos concessivos-opositivos	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: <u>E a vizinhança?</u> é um lugar seguro?	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: Os vizinhos são muito legais. Quanto à segurança, <u>nunca ouvi falar de assalto nesta região</u>	2.3 Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo: eufemismo	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Quanto é o aluguel? C: São oitocentos reais.		
S: <u>Parece ótimo!</u> Quando posso vê-la?	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Parece ótimo! <u>Quando</u> posso vê-la?	2.5. Usos de modalizadores	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta

C: <u>Se quiser</u> , agora mesmo! Em todo caso, tenho mais algumas coisas que talvez possamos discutir para otimizar nosso dia.	2.11. Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais, em ocasiões fórmulas fixas estereotipadas (locuções, modismos), que modificam e restringem o alcance do ato de fala.	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: Se quiser, agora mesmo! Em todo caso, tenho mais algumas coisas que <u>talvez</u> possamos discutir para otimizar nosso dia.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
C: Se quiser, agora mesmo! Em todo caso, tenho mais algumas coisas que <u>talvez possamos discutir</u> para otimizar nosso dia.	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Está certo.		
C: Tenho uma casa de vila num lugar privilegiado do Planalto Paulista. É uma vila com apenas 5 casas num lugar seguro, com portão automático na entrada.		
S; Quantos quartos?		
C: Não é muito grande, apenas dois dormitórios <u>mas tem uma dependência</u> nos fundos, separada da casa, com mais um dormitório e um banheiro.	2.17. Concessividade 1. Movimentos concessivos-opositivos	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Tem jardim?		
C: Sim, e há uma pequena churrasqueira no quintal. <u>Temos</u> ainda um sobrado geminado não longe daqui. Tem três quartos e o aluguel está bem em conta porque o proprietário está apertado e precisa alugá-lo logo. Poderíamos ir visitá-lo já que no aluguel de oitocentos reais está incluso o telefone. Que tal?	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

C: Tem três quartos e o aluguel está bem em conta <u>porque o proprietário está apertado e precisa alugá-lo logo.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
<u>o proprietário está apertado</u>	2.3 Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo: eufemismo	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Poderíamos ir visitá-lo já que no aluguel de oitocentos reais está incluso o telefone. Que tal?	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
<u>Que tal?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Sim, vamos vê-lo.		
C: <u>Acho que</u> são três boas opções, as melhores que tenho a oferecer no momento.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
S: Como <u>funcionaria</u> o fiador?	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: Basta que você tenha alguém com um imóvel na cidade. O proprietário da casa da vila pede um fiador com dois imóveis mas <u>acho que</u> podemos negociar algo melhor com ele.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Antes de mais nada vamos fazer as visitas. <u>Você pode</u> deixar o carro na garagem da imobiliária e <u>podemos ir</u> nomeu carro, está bem?	2.5 Uso de modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
[...] podemos ir no meu carro, <u>está bem?</u>	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

A interação apresenta diversas estratégias nos atos de fala dos interlocutores, com a função atenuadora de prevenir uma possível ameaça às imagens do eu e do tu.

Por ser uma interação interpessoal, o discurso proferido pelo funcionário da imobiliária apresenta-se com um fim específico, no caso, conseguir alugar. E, para conseguir seu intento faz usos de diversos recursos.

Assim, em:

C: Bom dia, posso ajudá-lo?

S: Bom dia, estou procurando uma casa para alugar.

C: Em que zona o senhor gostaria de alugar?

O locutor, corretor, emprega a estratégia linguística "modalizadores deslocados dos tempos verbais" ("posso ajudá-lo?"/"gostaria de alugar?") nos pedidos realizados, com a finalidade de atenuar o modo de inquirir e, em decorrência, prevenir uma invasão de território.

Assim, no enunciado: "Em que zona o senhor gostaria de alugar?", a fórmula "gostar de (pretérito perfeito) + infinitivo", produzido pelo efeito do deslocamento temporal, tem a função de preservar e salvaguardar as imagens (eu-tu) na interação.

No mesmo sentido, com a finalidade de zelar pela própria imagem e prevenir conflitos em relação aos atos proferidos, também, faz usos de procedimentos, como empregar construções verbais com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida, como em: "Então *acho que* vai gostar desta aqui", "*Acho que* são três boas opções", "tenho mais algumas coisas que *talvez* possamos discutir..." e "*acho que* podemos negociar algo melhor com ele."

Ainda, o locutor faz uso de outros procedimentos que contribuem para minimizar os atos proferidos, com:

- o recurso da impessoalização ("Temos ainda um sobrado geminado não longe daqui."), que apela à instituição que representa;
- a partícula "Que tal?", para amenizar o modo de pedir;
- os modificadores internos ("é fresco no verão e quentinho no inverno") e externos ("não é muito nova"/"não é muito grande"), que minimizam os dados que poderiam ser contraditórios à negociação.

Em consonância, o interlocutor, Sílvia, também, emprega diversas estratégias:

- emprego de estruturas sintáticas ou significados condicionais ("se for possível, numa região bem servida") e, desse modo, restringe o alcance do dito com a função de zelar pela própria imagem, dando a ideia de flexibilidade;
- uso de modalizador ("Parece ótimo! Quando posso vê-la?"), que ameniza a forma de pedido.

Vejamos, agora, a seguinte interação:

S: E a vizinhança? é um lugar seguro?

C: Os vizinhos são muito legais. Quanto à segurança, nunca ouvi falar de assalto nesta região.

O pedido de informação sobre os arredores é feito usando o procedimento linguístico de "pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)" - ("e a vizinhança?") - para suavizar o pedido sobre a criminalidade, por exemplo.

Assim, na resposta dada: "nunca ouvi falar de assalto", em vez de dizer simplesmente, "não há alta criminalidade", o locutor ameniza o dito mediante o recurso de "termos ou expressões mais suaves" no conteúdo significativo e evita possível atrito ou descontentamento.

Situação 5: obra *Muito prazer*.

a) contexto da unidade didática:

A situação está inserida na unidade de ensino 8, denominada: "Eu gostaria de ver um apartamento para comprar", na Lição A. A unidade apresenta, inicialmente, uma planta de imóvel para ensinar o vocabulário e, em seguida, temos o diálogo. A seguir, há o tópico gramatical sobre o futuro do pretérito, depois, a seção: "Construção do conteúdo" e ampliação do vocabulário com locuções prepositivas. O tema moradia é retomado com outros diálogos e vocábulos sobre tipos de imóveis e partes da casa.

Figura 27: Lição A

UNIDADE 8 EU GOSTARIA DE VER UM APARTAMENTO PARA COMPRAR

LIÇÃO A DIÁLOGO

Luís: Eu gostaria de ver um apartamento para comprar.
 Corretor: Novo ou usado?
 Luís: Novo.
 Corretor: Qual é o bairro de sua preferência?
 Luís: Eu gosto da Vila Clementino.
 Corretor: Temos um prédio seminovo na rua Onze de Junho, muito bem localizado.
 Luís: Quantos dormitórios?
 Corretor: Três. Veja as fotos.
 Luís: Parece interessante.
 Corretor: Podemos visitar o apartamento agora?
 Luís: Ainda não. Antes gostaria de saber o valor do imóvel.
 Corretor: O dono está pedindo R\$ 300 mil, mas dá pra negociar.
 Luís: Acho que o preço está razoável. Fica perto do Shopping Santa Cruz?
 Corretor: Fica a alguns quarteirões. Então, vamos ver o apartamento?
 Luís: Claro. Vamos sim.

LIÇÃO A **GRAMÁTICA**

Verbos: gostar, ver, ficar; expressão: dar para

LEMBRA?

"DAR PARA = PODER" O DONO ESTÁ PEDINDO R\$ 300 MIL, MAS DÁ PRA NEGOCIAR. (= PODERMOS NEGOCIAR) ESTÁ BOM. POR FAVOR, DÁ PRA FECHAR A PORTA? (= VOCÊ PODE FECHAR A PORTA?)

Verbo gostar + ia = gostaria → expressa desejo no presente em tom polido
 Eu gostaria de ver um apartamento para comprar.
 Você gostaria de ir ao Shopping?
 Nós não gostaríamos de sair agora.
 Vocês gostariam de beber alguma coisa?

138

Fonte: MP, U: 8, p. 138

b) Contexto geral:

O contexto da conversa entre os participantes, Luís e o corretor, realiza-se no espaço físico de âmbito profissional para o interlocutor "corretor". Detalhes sobre a relação vivencial e social não são informados, mas o distanciamento é marcado pelo uso da forma de tratamento "senhor" e por uma linguagem mais formal.

Tabela 55: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes; Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos, inferido (cliente/funcionário); Relação social e funcional: não informado, inferido (F+O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; M; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + formal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Quanto a esses aspectos, temos:

Tabela 56: Procedimento e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
L: Eu <u>gostaria de ver</u> um apartamento para comprar.	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: Novo ou usado?		
L: Novo.		
C: Qual é o bairro da sua preferência?		
L: Eu gosto da Vila Clementino.		
C: <u>Temos</u> um prédio semi novo na rua Onze de Junho, muito bem localizado.	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: Quantos dormitórios?		
C: Três. Veja as fotos.		
L: <u>Parece</u> interessante.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

C: <u>Podemos visitar o apartamento agora?</u>	2.14. Impessoalizações I 1. Apelar ao juízo da maioria ou a um interlocutor geral mediante pronomes	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta
L: Ainda não. Antes <u>gostaria de saber o valor do imóvel.</u>	2.5. Usos modalizadores “deslocados” dos tempos verbais	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
C: O dono está pedindo R\$ 300 mil, mas dá para negociar.		
L: <u>Acho que</u> o preço está razoável. Fica perto do Shopping Santa Cruz?	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: Fica a alguns quarteirões. <u>Então, vamos ver o apartamento?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
L: Claro. Vamos sim.		

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

O locutor, Luís, inicia a interação com o uso estratégico e convencional da construção verbal "gostar de + infinitivo" ("Gostaria de ver um apartamento para comprar.") deslocado do eixo dêitico-temporal (*agora*). Desse modo, mostra cortesia e evita ameaçar a imagem do outro.

Também, usa, nos seguintes enunciados: "parece interessante", "Acho que o preço está razoável", a estratégia de empregar verbos ou construções verbais que ao expressar a restrição de opinião do falante, exerce a função de zelar pela própria imagem e evitar possíveis desentendimentos.

Já, o interlocutor, para evitar ser impositivo, emprega o recurso da impessoalização em: "Temos um prédio seminovo na rua Onze de Junho, muito bem localizado." ou, em: "Então, vamos ver o apartamento?". Ao apoiar-se nesses recursos, o interlocutor preserva tanto a imagem do eu como do tu.

Na sequência da conversação:

C: Podemos visitar o apartamento agora?

L: Ainda não. Antes gostaria de saber o valor do imóvel.

Diante da solicitação ("podemos visitar?"), embora a resposta dada por Luis parece ameaçar a imagem do outro ("Ainda não"), na sequência, com o uso estratégico da perífrase verbal "gostar de + infinitivo", ameniza a resposta dada e o pedido de saber sobre o preço. Assim, o recurso estratégico empregado consegue salvaguardar as imagens.

4.4.1 Síntese dos recursos usados

Neste eixo, o uso de "modalizadores deslocados dos tempos verbais" foi o procedimento linguístico mais usado (12 ocorrências), seguido pelo uso de "emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade" (8 ocorrências). Notou-se que o uso dessas duas estratégias atenuou os enunciados com o objetivo de alcançar as metas de alugar, por parte do corretor e de obter informações, por parte do cliente. Em consonância, a função da atenuação mais usada foi a Função 2 - preservar uma possível ameaça à imagem do outro.

Assim, os interlocutores, possivelmente desconhecidos, revelam uma cordialidade e deferência social resultantes do distanciamento social e buscam ater-se a não invadir ou ameaçar o território.

Os procedimentos mais usados foram:

Gráfico 4: Procedimentos mais usados no eixo moradia

Fonte: Elaboração própria

4.5 EIXO TEMÁTICO: COMPRAS

"Compras" é um eixo temático que busca ensinar ou reforçar ao/a aprendiz enunciados relacionados a pedidos, nos quais o/a locutor/a possa interagir com o/a atendente e solicitar produtos, escolher e dar opinião sobre determinado objeto. É uma situação recorrente em 4 dos 6 manuais analisados.

Situação 1: livro *Bem-vindo*.

a) Contexto da unidade didática:

A situação "Fazendo compras" é apresentada na abertura da unidade 5, "Minhas expectativas", na seção: "Aprenda: fazendo compras". Ilustra situações no supermercado, na feira e outros comércios. É seguida pela seção "Estudo de..." que apresenta o tópico gramatical de acentuação. Não há retomada da situação na unidade.

Figura 28: Fazendo compras

Fonte: BV, p.41

b) Contexto geral:

No contexto geral das interações, percebe-se pelas ilustrações que a ação ocorre no supermercado e na feira; que os participantes no supermercado são dois homens e uma mulher; e, na feira, duas mulheres e dois homens. As relações da interação são transacionais e não há envolvimento entre os interactantes, pois são desconhecidos. Na situação, quando o feirante pergunta "o que vai hoje, freguesa?", há um registro de

linguagem informal, que busca a aproximação entre os participantes, não, necessariamente, conhecidos.

Podemos esquematizar as interações da seguinte forma:

Tabela 57: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes; Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos (cliente/funcionário); Relação social e funcional: inferido (F+O); Relação de sexo entre os interlocutores: H; M; H (no mercado)// H; M (na feira) Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + informal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

b) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função de atenuação:

Temos:

Tabela 58: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
No supermercado - <u>Pois não?</u> - Quero 250 g de presunto! - E, eu 300 g de mortadela	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Na feira - <u>O que vai hoje, freguesa?</u> - Hoje vou levar 1 pé de alface e 2 maços de espinafre.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- O que vai hoje, <u>freguesa?</u> - Hoje vou levar 1 pé de alface e 2 maços de espinafre.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
- Só isso? - Só isso. Obrigada.		
Na feira - Já escolheu, <u>dona?</u> - Sim, meia dúzia de laranjas.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)

- <u>Mais alguma coisa?</u> - Vou levar também 3 cachos de uvas e 2 caixas de morangos.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

O enunciado "pois não?", visto como uma fórmula que expressa "posso ajudar?", é uma fórmula convencional e até ritualizada nesses tipos de interações de compra que apresentam um trato imediato com o outro e procuram empatia na busca de familiaridade entre o/a vendedor/a e cliente. O ato diretivo apresenta certo grau de indiretividade que evita a forma mais taxativa de iniciar um primeiro contato com o interlocutor. O enunciado "pois não?" é menos assertivo do que outras formas ilocucionárias, como: "O que você deseja?", por exemplo. Esse recurso, também, aparece nos seguintes enunciados:

(i) - *O que vai hoje, freguesa?*

(ii) - *Já escolheu, dona?*

(iii) - *Mais alguma coisa?*

Na sequência, as respostas proferidas, "quero 250g...", "e, eu 300 g de mortadela", "Sim, meia dúzia de laranjas", mostram que os participantes elidiram o verbo "comprar"/ "levar", minimizando a ação do que é dito e tornando-se menos assertivos no pedido da compra.

Nas situações altamente institucionalizadas - como fazer compras na feira, padaria, mercadinho etc.-, nota-se que a relação entre vendedor/a e comprador/a é constituída por uma forma na qual se evita perder o tempo dos interlocutores. Desse modo, atos de fala mais diretos, como nos exemplos acima, economizam tempo na ação da compra e protegem, simultaneamente, a imagem de ambas as partes.

Kerbrat-Orecchioni (2014, p. 53) afirma que certos enunciados, denominados pela autora de "hiperpolidez", quando apresentam "marcadores excessivos em relação às normas em vigor", podem ser considerados descorteses. Portanto, não seria coerente ir à padaria e pedir "O senhor poderia ter a amabilidade de dar uma baguette?" (KERBRAT-ORECCHIONI, 2014, p. 53).

Ainda, nas duas situações da feira, os locutores amenizam as perguntas "o que vai hoje?" e "Já escolheu?" com o uso estratégico das "formas de tratamento e fórmulas apelativas" ("freguesa"/"dona"), muito recorrentes nesses tipos de interação. Etimologicamente, a palavra "freguês" (do latim *filium ecclesiae*), usada para referir-se ao indivíduo que habita ou frequenta certa freguesia, nas imediações de uma paróquia, foi incorporada para designar a pessoa habituada a comprar nos mesmos estabelecimentos e, depois, designar qualquer consumidor (MICHAELIS, 2015). Freguês/a dá um valor de aproximação afiliativa (ideia de comunidade) e torna o uso estratégico para aproximar as partes - usar a palavra "cliente", nessas interações parece dar uma ideia mais mercantil e de distanciamento social. Portanto, dão à formulação do pedido certa informalidade, independentemente da relação de proximidade dos interlocutores. Trata-se, somente, de um recurso para causar proximidade social e amistosidade, procurando não ferir a imagem do cliente e pedir para comprar o produto.

A situação acima é um bom exemplo de como a atividade comunicativa corresponde a normas e a um conjunto de conteúdos sócio culturais que são compartilhados e integram o conhecimento dos interlocutores, conforme aponta Bravo (2005).

Situação 2: no livro *Fala Brasil*.

a) Contexto da unidade didática:

Nesse livro didático, encontramos situações relacionadas a esse eixo temático nas unidades II e VI. A unidade II, na seção denominada "Situação 2" (Figura 29), apresenta o diálogo "Na feira", que parece ser preparatório para a seção específica sobre o tema "fazendo compras" na unidade VI.

Figura 29: Unidade II e VI

Situação 2 Comprar (Pedir e perguntar o preço). Vender (Responder, anunciar o preço).
Acheter (Vender, anunciar o preço).

NA FEIRA

Feirante: Pois não, senhora?
Freguesa: Quanto é a batata?
Feirante: Dois cruzados e vinte centavos o quilo.
Freguesa: Quanto é a cebola?
Feirante: Três e sessenta o quilo.
Freguesa: E a laranja?
Feirante: Três cruzados a dúzia.
Freguesa: Eu queria um quilo de batata.

Feirante: Um quilo de batata... que mais?
Freguesa: Eu queria um quilo de cebola.
Feirante: Um quilo de cebola... que mais?
Freguesa: Eu queria uma dúzia de laranjas.
Feirante: Uma dúzia de laranjas... Mais alguma coisa?
Freguesa: Só isso. Quanto é?
Feirante: Oito cruzados novos e oitenta centavos.

Situação 1 - Fazendo compras

NA LOJA

Vendedor: Pois não?
Cliente: Eu estou precisando de um fogão.
Gostaria de ver alguns.
Vendedor: Sim, senhora. Temos vários modelos.
Cliente: Quando custa esse azul?
Vendedor: Esse aqui?
Cliente: É.
Vendedor: À vista custa NCz\$ 797,50.
Cliente: Puxa, que caro!
Vendedor: Estamos fazendo uma promoção em três prestações sem entrada...

— Pois não? Posso ajudar em alguma coisa?
— Bom dia. A senhora tem algum livro sobre a Amazônia?
— Temos alguns, mas esse aqui é o melhor. As fotografias são incríveis.
— É. É lindo mesmo. Vou ficar com ele. A senhora podia embrulhar para presente?
— Eu gostaria de experimentar essa calça, por favor.
— Pois não. A cabine (o provador) é logo ali.
[Alguns minutos depois...]
— Moça, tem um número maior? Essa ficou um pouco curta.
— Um momento. Vou buscar... Tem sim, mas é de outra cor.
— Tudo bem.

— Posso ajudar?
— Obrigada. Estou só olhando.

FB, 2017, p. 20 e 79

Para a análise, vamos usar a situação na unidade VI, que apresenta o diálogo "Na loja" no início da unidade de ensino.

A lição é seguida de vocabulário sobre móveis, exercícios gramaticais e, também, um exercício denominado "Simulando a situação", que retoma o vocabulário e o tema sobre compras. Desse modo, esse LD teve a preocupação de introduzir a temática e desenvolvê-la em distintas unidades de ensino.

Figura 30: Fazendo compras

Situação 1 - Fazendo compras

NA LOJA

Vendedor: Pois não?
 Cliente: Eu estou precisando de um fogão.
 Gostaria de ver alguns.
 Vendedor: Sim, senhora. Temos vários modelos.
 Cliente: Quando custa esse azul?
 Vendedor: Esse aqui?
 Cliente: É.
 Vendedor: À vista custa NCz\$ 797,50.
 Cliente: Puxa, que caro!
 Vendedor: Estamos fazendo uma promoção em três prestações sem entrada...

— Posso ajudar?
 — Obrigada. Estou só olhando.

— Pois não? Posso ajudar em alguma coisa?
 — Bom dia. A senhora tem algum livro sobre a Amazônia?
 — Temos alguns, mas esse aqui é o melhor. As fotografias são incríveis.
 — É. É lindo mesmo. Vou ficar com ele. A senhora podia embrulhar para presente?
 — Eu gostaria de experimentar essa calça, por favor.
 — Pois não. A cabine (o provador) é logo ali.
 [Alguns minutos depois...]
 — Moça, tem um número maior? Essa ficou um pouco curta.
 — Um momento. Vou buscar... Tem sim, mas é de outra cor.
 — Tudo bem.

Vocabulário para consulta - Móveis - Furniture - Meubles

SALA

f - Estante
 f - Televisor/TV
 f - Poltrona
 m - Sofá
 f - Almofada
 f - Mesa
 f - Tapete
 m - Lustre
 m - Quadro
 m - Abajur
 f - Cadeira
 m - Aparelho de som

FALA BRASIL 79

Fonte: FB, U-6, p. 79

b) Contexto geral:

No diálogo acima, "Na loja", há a participação de um vendedor e uma cliente em 4 situações. Nas três interações subsequentes, não se sabe se se trata da mesma senhora que buscava um fogão ou seria outra participante. Contudo, é possível dizer que, nas 4 interações, há a figura feminina como interlocutora dos diálogos. O espaço físico é "na loja", mas não fica claro se todas as interações presentes na situação ocorrem na mesma loja.

Por inferência, o contexto geral para as quatro interações é constituído por uma temática de âmbito profissional que tem como finalidade uma possível compra ou informação sobre determinado produto. Assim, a relação social entre os interlocutores é expressa por um distanciamento marcado pelas formas de tratamento "senhora" (interações 1 e 2) e "moça" (interação 3), além de apresentar um registro mais formal e convencionalizado entre os interactantes, com o uso de expressões "pois não", "a senhora podia embrulhar" etc.

Esquemáticamente, apresentamos os fatores situacionais das interações:

Tabela 59: Fatores Situacionais

Fatores Situacionais
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes; Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos; Relação social e funcional: não informado, inferido (F+O); Relação de sexo entre os interlocutores: situação 1: H; M; sit. 2: ?; ?; sit. 3: M; M; sit. 4: M; ? Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + formal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

Na interação entre os participantes, podemos observar:

Tabela 60: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
Situação 1 V: <u>Pois não?</u>	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
C: <u>Eu estou precisando de um fogão.</u> Gostaria de ver alguns	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso (salvaguarda do eu)
C: Eu estou precisando de um fogão. <u>Gostaria de ver</u> alguns.	2.5. Usos de modalizadores dos tempos verbais:	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

V: <u>Sim, senhora</u> . Temos vários modelos. C: Quanto custa esse azul? V: Esse aqui? C: É. V: À vista custa xxx.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
V: <u>Sim, senhora</u> . <u>Temos</u> vários modelos.	2.14. Impessoalização 1	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu).
C: <u>Puxa</u> , que caro!	2.22. Outro: expressão de pesar	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
V: <u>Estamos</u> fazendo uma promoção em três prestações sem entrada...	2.14. Impessoalizações I	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
Interação 2 - <u>Posso ajudar?</u>	2.5. Uso de modalizadores	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- <u>Obrigada</u> . Estou só olhando.	2.3. Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)
- Obrigada. <u>Estou só olhando</u> .	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
Interação 3 - <u>Pois não?</u> Posso ajudar em alguma coisa?	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- <u>Pois não?</u> <u>Posso ajudar em alguma coisa?</u>	2.5. Uso de modalizadores	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Bom dia. A <u>senhora</u> tem algum livro sobre a Amazônia?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- <u>Temos</u> alguns, mas esse aqui é o melhor. As fotografias são incríveis.	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Temos alguns, mas esse aqui é o melhor.		

- É. É lindo mesmo. vou ficar com ele. A <u>senhora</u> podia embrulhar para presente?	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
A <u>senhora</u> <u>podia embrulhar para presente</u> ?	2.5. Uso de modalizadores dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Interação 4 - Eu <u>gostaria de experimentar</u> essa calça, <u>por favor</u> .	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta
- Eu <u>gostaria de experimentar</u> essa calça, por favor.	2.5. Usos de modalizadores dos tempos verbais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Pois não. A cabine (o provador) é logo ali.		
- <u>Moça</u> , tem um número maior? Essa ficou um pouco curta.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu). Evitar respostas ou ações de reação negativas, prejuízos
- Moça, tem um número maior? essa ficou um <u>pouco</u> curta.	2.2. Modificadores externos: quantificadores minimizadores, aproximativos ou difusores significativos proposicionais ou extraproposicionais	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- <u>Um momento</u> . vou buscar...tem sim, mas é de outra cor. -Tudo bem.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Nas interações nas quais o primeiro contato parece ser ameaçador à imagem do ouvinte, o locutor precisa valer-se de estratégias que amenizem os atos de fala. Assim, nas interações 1 e 3 temos no ato de fala "Pois não?", que, segundo a Ficha (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 16) poderia estar na categoria "procedimento linguístico pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)", revela-se como uma forma de pedido expresso de modo mais sutil

do que um pedido direto como: "O que o sr./sra. deseja?" e, portanto, estabelece um contato inicial menos impositivo, que evita invadir o território do outro. O uso de "pois não?" nessas intervenções comunicativas é formulaico, convencional e, normalmente, usado em posição inicial.

Importante observar que o uso de "pois não" presente na interação 4 ("Pois não. A cabine (o provador) é logo ali."), na declaração afirmativa, tem valor de concordância e corresponde à resposta ao pedido feito anteriormente ("Eu gostaria de experimentar essa calça, por favor"). E, nesses casos, seu uso não tem função atenuadora.

No mesmo sentido, ainda para suavizar o pedido, no enunciado: "Um momento. Vou buscar" (interação 4), também, é feito utilizando certa indiretividade, na qual se elide o verbo "esperar" e, assim, ameniza o ato de pedir, no caso, para que a pessoa aguarde alguns instantes.

O zelo pela imagem pública continua nas interações 1 ("Eu estou precisando de um fogão. Gostaria de ver alguns") e 4 ("Eu gostaria de experimentar essa calça, por favor") com o uso do recurso linguístico da perífrase verbal "gostar de (pretérito imperfeito do indicativo) + infinitivo". Também, na interação 3 ("a senhora podia embrulhar para presente?"), observa-se o mesmo mecanismo atenuador, mas com a perífrase do verbo "poder (pretérito imperfeito) + infinitivo" para fazer o pedido. Portanto, o deslocamento dêitico-temporal do verbo marca um ato que previne a não invasão territorial e evita que os interlocutores sejam considerados taxativos e ameaçadores ao realizar o comando.

Ainda a respeito do enunciado "Eu estou precisando de um fogão", o falante atenua o pedido ao usar o verbo no gerúndio, ou seja, seleciona um uso motivado ou compartilhado pelos interlocutores que parece ser até evasivo, mas que revela ser mais suave do que a forma direta de fazer pedido "quero ver fogões". Dessa forma, também foca na informação "precisando" como parte importante do enunciado que deixa em aberto a relação temporal da necessidade do objeto.

Essas formulações acima são convencionalizadas em seus usos e aparecem com frequência seguidas por "por favor" ("Eu gostaria de experimentar essa calça, por favor" - interação 3-). Igualmente, o uso das formas de tratamento e fórmulas apelativas ("senhora", "moça") aparece convencionalizadas e usadas para aproximar-se do outro para prevenir uma invasão de território e não ameaçar a imagem do ouvinte.

Ainda em atos que podem ameaçar a imagem do outro, como na interação 2:

- *Posso ajudar?*
- *Obrigada. Estou só olhando.*

Observa-se que a resposta dada à pergunta não é direta. Usa-se um termo ou expressão mais suave para evitar dizer um "não". E, ainda, para evitar a imposição, faz uso de duas táticas: da justificativa ("Estou só olhando.") e do modificador externo ("só"). Ao usar tais estratégias linguísticas, percebe-se que a falante se distancia da mensagem, zela pela própria imagem dada pela situação, pois reduz o compromisso de ter que comprar algo pelo fato de estar na loja ("estou só olhando"), e, ao mesmo tempo, salvaguardar a imagem do tu.

Nas interações em que parece que haverá alguma forma de discordância, como na interação 3 ("Temos alguns, mas esse aqui é o melhor.") e 4 ("vou buscar...tem sim, mas é de outra cor."), observamos que, em 3, o uso do recurso linguístico da concessividade não visa opor-se a uma opinião, mas auxiliar na escolha do melhor produto e, em 4, evita-se dar resposta negativa sobre a falta da mercadoria e oferece a possibilidade de outra cor.

Situação 3: obra *Falar... Ler... Escrever... Português - Um Curso para Estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

O tema, "Fazendo compras", apresenta-se no início da unidade 7, seguido de vocabulário sobre aparelhos eletrodomésticos, tópico gramatical sobre verbos no modo indicativo, com exercícios estruturais. O tema é retomado em outro diálogo da lição intitulado "a prazo ou à vista".

Figura 31: Fazendo compras

Unidade 7

fazendo compras

Sílvia: Quanta gente na loja! Parece que todo mundo resolveu fazer compras hoje!

D. Vera: Venha, Sílvia. Vamos até a seção de utilidades domésticas. Quero ver uma nova máquina de lavar roupa. A minha quebrou e não tem mais conserto.

Vendedor: A senhora já viu os novos modelos da máquina "Alvorada"? Ela faz tudo. Tudo!

Sílvia: Tudo? Tudo o quê?

Vendedor: Tudo. Ela lava e seca a roupa muito bem. Vou lhe dar um folheto.

D. Vera: Mas todas as máquinas de lavar roupa fazem isso.

Vendedor: A senhora diz isto porque não conhece a nossa. Ela é muito mais econômica. A senhora põe um monte de roupa na máquina. E agora veja: só um pouco de sabão em pó.

D. Vera: É verdade. É bem econômica. E tem garantia?

Vendedor: Claro. Damos garantia de um ano.

D. Vera: Vou pensar um pouquinho. Obrigada.

Alguma coisa mais simples

Você quer comprar vários aparelhos eletrodomésticos. Simule uma conversa com um vendedor de loja. Faça perguntas, peça folheto etc.

- Gostaria de ver um aparelho de som.
- Temos as melhores marcas, Nacionais e importadas. Aqui estão os últimos modelos. Veja que beleza!
- São muito caros. Gostaria de comprar alguma coisa mais simples. O senhor não tem outros?

ferro
 torradeira
 televisão
 liquidificador
 cafeteira
 ventilador
 batidora
 fornilho
 aparelho de som

77

Fonte: FLE, p. 77

b) Contexto geral:

Na interação realizada na loja, temos 03 participantes em cena: as duas amigas ou colegas (Sílvia e D. Vera) e o vendedor. A relação entre as supostas amigas ou colegas não é tão clara, uma vez que a amiga/colega/ Sílvia parece fazer papel de acompanhante ou de figurante. Por outro lado, nas interações de D. Vera com o vendedor, mantém-se uma relação funcional e social de distanciamento.

O espaço físico da comunicação é de âmbito profissional e transacional para o vendedor e para D. Vera.

Os fatores situacionais podem ser esquematizados:

Tabela 61: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais de ambos os diálogos
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional;   Fim da interação: transacional entre o vendedor e D. Vera;   Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes (vendedor);   Relação vivencial entre os interlocutores: não informado;   Relação social e funcional: não informado, inferido ((F=O) - colegas/amigas); desconhecidos ((F+O) - vendedor/D. Vera)   Relação de sexo entre os interlocutores: M; M / M; H;   Tipo de atividade comunicativa: conversação;   Registro: + neutra (entre amigas/colegas)+formal (vendedor/D. Vera).

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

A primeira parte da interação ocorre entre as amigas e podemos observar:

Tabela 62: Procedimentos e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
S: Quanta gente na loja! <u>Parece que</u> todo mundo resolveu fazer compras hoje!	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
V: Venha, Sílvia. <u>Vamos até</u> a seção de utilidades domésticas. Quero ver uma nova máquina de lavar roupa. A minha quebrou e não tem mais conserto.	2.14. Impessoalizações	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

Como dito antes, não sabemos a relação social e funcional entre as participantes, desse modo, não é possível saber se *realmente* os atos de fala foram ameaçadores ou não, apenas inferimos. Assim, o enunciado inicial: "Quanta gente na loja!", se de fato ameaçador, foi amenizado, na sequência, pelo uso da estratégia de "verbos que

expressam as opiniões em forma de dúvida ou probabilidade" ("parece que"), portanto, atenuou a desconformidade expressa anteriormente e, também, teve a função de reparar uma possível ameaça à imagem do tu.

A interlocutora, D. Vera, desconsidera o que é dito pela amiga, não contesta e faz o pedido com o uso do imperativo: "Venha, Sílvia". Tal pedido é amenizado pela utilização do recurso linguístico da impessoalização "Vamos" e, também, pelo procedimento da justificativa: "quero ver uma nova máquina de lavar." Essas estratégias têm a função de reparar o comando "Venha, Sílvia", que poderia ser considerado uma ameaça à imagem da amiga/colega, e, assim, restabelece o equilíbrio da interação.

Na sequência da interação entre D. Vera e o vendedor, destacamos os procedimentos e a função atenuadora:

Tabela 63: Procedimento e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
Ve: A <u>senhora</u> já viu os novos modelos da máquina "Alvorada"? Ela faz tudo. Tudo!	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
V: Tudo? Tudo o quê?		
Ve: Tudo. Ela lava e seca a roupa muito bem. Vou lhe dar um folheto.		
V: <u>Mas todas as máquinas</u> de lavar roupa fazem isso.	2.17. Concessividade 1. Movimentos concessivos-opositivos	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
Ve: A senhora diz isso <u>porque não conhece a nossa</u> . Ela é muito mais econômica.	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	3. Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro (salvaguarda eu-tu)
A <u>senhora</u> põe um monte de roupa na máquina. E agora veja: só um pouco de sabão em pó.	2.20. Uso de formas de tratamento e fórmulas apelativas	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
V: É verdade. É bem econômica. E tem garantia?		
Ve: Claro. <u>Damos</u> garantia de um ano.	2.14. Impessoalizações	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
V: Vou pensar um <u>pouquinho</u> . Obrigada.	2.1. Modificadores morfológicos internos: sufixos (diminutivos)	1. Zelar por si próprio autoprotegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente (salvaguarda do eu)

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Entre Dona Vera e o vendedor há uma relação social e funcional de distanciamento expresso pela forma de tratamento "senhora", usada pelo vendedor.

Na interação:

Ve: Tudo. Ela lava e seca a roupa muito bem. Vou lhe dar um folheto.

V: Mas todas as máquinas de lavar roupa fazem isso.

Ve: A senhora diz isso porque não conhece a nossa. Ela é muito mais econômica.

A rejeição, expressa em: "Mas todas as máquinas de lavar roupa fazem isso.", apresentou, com o uso do procedimento "concessividade" ("Mas"), uma atenuação do que foi dito, dando certa dúvida e imprecisão ao fato ("todas as máquinas..."). Assim, o recurso teve a função de prevenir uma possível ameaça ao território do ouvinte.

Na resposta, "A senhora diz isso porque não conhece a nossa. Ela é muito mais econômica.", com o uso do recurso linguístico da justificativa, o locutor repara uma possível intromissão ao território do outro ("A senhora diz isso...") e, dessa forma, recupera o equilíbrio da interação.

No enunciado: "vou pensar um pouquinho", a possível compradora, com o uso do recurso linguístico de modificadores internos ("pouquinho") evita ser assertiva se irá comprar ou não e, assim, zela pela própria imagem e, deixaem aberto uma futura negociação da compra.

Situação 4: obra *Português para estrangeiros*.

a) Contexto da unidade didática:

O diálogo apresenta-se na unidade 6, seguido pelo tópico gramatical e, depois, outro diálogo sobre calçados. Não há exercícios sobre o tema.

Figura 32: Vestuário masculino

- Quero ver um terno. - De linho? - Não. De casimira. Vou pra uma região fria. - Uma cor especial? - Cinza-escuro.	- Trespasado ou com três botões? - Trespasado. - Acho que este lhe serve. Vamos experimentá-lo? - Sim. Acho que este me assenta muito bem. As mangas é que estão um pouco compridas. - É fácil encurtá-las. Já chamo nosso alfaiate para deixá-las no comprimento que o senhor gosta. - Quero ficar com ele. Quando ficará pronto? - Mandaremos entregá-lo amanhã, pela manhã. Está bem assim? - Está sim. Pago agora ou quando me entregarem? - Como o senhor preferir. - Prefiro pagar agora. - O senhor já foi atendido? - Ainda não. - O que deseja? - Quero uma camisa social, de poliéster, com punhos simples. Não gosto de abotoaduras. - Qual o número de seu colarinho? - Trinta e nove. - Preferência por cor?

Fonte: PPE, p. 166-168

b) Contexto geral:

O contexto geral não é informado, mas pode ser inferido pela imagem na lição. Deduz-se que o cliente está numa loja de vestuário masculino, âmbito físico da interação. A sequência interacional, basicamente, opera-se por perguntas e respostas, a partir do pedido: "Quero ver um terno".

Quanto ao contexto geral, pode ser esquematizado:

Tabela 64: Fatores situacionais

CGI: Fatores Situacionais do diálogo
Temática: tema especializado (técnico): âmbito profissional; Fim da interação: transacional; Espaço físico: âmbito profissional para um dos falantes; Relação vivencial entre os interlocutores: desconhecidos; Relação social e funcional: hierárquica (F+O), inferido; Relação de sexo entre os interlocutores: H; H; Tipo de atividade comunicativa: conversação; Registro: + formal.

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

c) Esquema dos procedimentos linguísticos e da função da atenuação:

No diálogo temos:

Tabela 65: Procedimento e função

Enunciados	Procedimento Linguístico	Função da Atenuação
- Quero ver um terno.	2.9. Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade)	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- De linho? - Não de casemira. <u>Vou para uma região fria.</u>	2.12. Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Uma cor especial? - Cinza escuro.		
- Trespasado ou com três botões? -Trespasado.		
- <u>Acho que</u> este lhe serve. Vamos experimentá-lo?	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)

<u>Vamos experimentá-lo?</u>	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Sim. <u>Acho que</u> este me assenta muito bem. As mangas é que estão um pouco cumpridas.	2.6. Emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
É fácil encurtá-las. Já chamo nosso alfaiate para deixá-las no comprimento que o senhor gosta.		
- Quero ficar com ele. Quando ficará pronto?		
- <u>Mandaremos entregá-lo amanhã, pela manhã. Está bem assim?</u>	2.14. Impessoalizações I	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Mandaremos entregá-lo amanhã, pela manhã. <u>Está bem assim?</u>	2.19. Partículas discursivas e expressões de controle de contato	2. Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvaguarda eu-tu)
- Está bem. Pago agora ou quando me entregarem?		
- <u>Como o senhor preferir.</u> - Prefiro pagar agora.	2.22. outro: opções	

Fonte: Adaptação da Ficha do Projeto Es.Por.Atenuação

d) Análise das interações:

Nota-se que, entre os participantes, há uma relação vivencial e social de distância marcada pela forma de tratamento "senhor", por parte do vendedor.

A forma como o locutor pede o produto, "quero ver um terno.", pode soar impositiva, pois não faz uso de recursos convencionalizados como "por favor" nem do uso do deslocamento do verbo "querer" no presente do indicativo para o imperfeito "queria". Entretanto, o verbo "querer" é um uso recorrente nessas situações e é um recurso com certa indiretividade, que o seu uso tem a função de prevenir ou causar danos à própria imagem ou à do outro.

Na sequência, quando responde sobre a escolha do tipo de terno que deseja: "Não de casemira", o locutor, ao usar o recurso linguístico da justificação: "Vou para uma região fria.", nota-se que se busca preservar a imagem na interação e, também, evitar uma possível ameaça à imagem do outro.

Em relação ao interlocutor, o vendedor, faz uso de procedimentos que visam zelar pela própria imagem, evitando, com o uso das impessoalizações, responsabilidades que possam ser ameaçadoras ou comprometedoras ("Acho que este lhe serve. *Vamos experimentá-lo?*" / "*Mandaremos entregá-lo amanhã, pela manhã*"). Também fez uso do recurso de emprego de verbos, construções verbais, assim como de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade ("acho que") suavizando os atos de fala.

4.5.1 Síntese dos recursos usados

Os procedimentos mais usados dizem respeito a "pedidos, perguntas feitas com certo grau de indiretividade" (8 ocorrências) que, como demonstradas nas análises, são, na maioria, convencionalizadas. Outro recurso muito usado são as "formas de tratamento e fórmulas apelativas" (senhora, freguesa, dona, senhor), que, nos casos apresentados, mostram a relação social e funcional de distanciamento que é requerido nestas interações (8 ocorrências).

Quanto às outras táticas, destaca-se o uso de "impessoalizações I" (7 ocorrências), como uma fórmula de mostrar empatia com o cliente ou de evitar ser impositivo no pedido ("estamos", "temos", "vamos").

Em relação à função da atenuação, o uso da "Função 2 - prevenir uma possível ameaça à imagem do outro" foi a mais recorrente, com 31 ocorrências.

Gráfico 5: Procedimentos mais usados no eixo compras

Fonte: Elaboração própria

4.6 SÍNTESE DOS DADOS DOS EIXOS TEMÁTICOS

Após a descrição e análise dos cinco eixos temáticos apresentados, apontamos os seguintes dados:

a) sobre o contexto geral:

Em relação aos contextos apresentados nos LDs analisados, constatamos que praticamente as situações comunicativas não foram adequadamente esclarecidas para a apresentação e compreensão das interações. Notou-se que houve retomada da situação comunicativa nas sequências das unidades dos LDs, exceção feita aos eixos "Restaurante" e "Ao telefone" (Tabela 66). Porém, tem-se que destacar que a tomada dos temas apresentados nos diálogos situacionais, basicamente, refere-se à expansão do vocabulário e/ou apresentação de nova situação (diálogo ou texto informativo).

Quanto aos esclarecimentos dos usos dos procedimentos linguísticos de atenuação empregados nos diálogos, constatou-se que não foram detalhados nas sequências das unidades de ensino. Em decorrência, verifica-se que, a ausência de esclarecimento ou a não apresentação detalhada dos contextos situações, compromete o ensino em relação às competências comunicativas, conforme propõe o QECR (2001).

Tabela 66: Retomada da situação nos LDs

Eixo	Retomada da situação na unidade	Total de LDs analisados
Restaurante	3	6
Saúde	5	6
Ao Telefone	2	5
Moradia	4	5
Compras	4	4

Fonte: Elaboração própria

b) sobre o contexto específico da situação

As situações apresentadas nos livros didáticos não tiveram a preocupação em contextualizar as particularidades do momento do ato comunicativo. Os dados, diante da escassez de informações, praticamente, foram inferidos ou pelo título da unidade ou pelas ilustrações.

As situações comunicativas apresentaram contextos que englobam tanto o âmbito profissional quanto o cotidiano. Contudo, maiores detalhamentos como, por exemplo, o espaço físico das interações não foi fornecido. Igualmente, as relações funcionais e sociais também não foram esclarecidas.

Assim, nessas relações conversacionais, por serem prototípicas, verificou-se um registro de linguagem pouco informal, prevalecendo formas neutras ou mais formais.

Quanto à dinâmica das interações, não houve assalto de turnos ou intervenções entre os participantes. Desse modo, constatou-se a (re)criação de situações comunicativas *ideais*, sem comprometer o "Princípio da cooperação".

Tabela 67: Contexto específico nos eixos analisados

Contexto específico	Restaurante	Saúde	Telefone	Moradia	Compras
Temática	profissional	profissional	profissional	profissional	profissional
	cotidiano	cotidiano	cotidiano	X	X
Fim da interação	transacional	transacional	transacional	transacional	transacional
	interpessoal	interpessoal	interpessoal	X	X
Espaço físico	profissional para um dos falantes	profissional para um dos falantes;	profissional para um dos falantes;	profissional para um dos falantes	profissional para um dos falantes
	cotidiano para ambos	cotidiano para ambos	cotidiano para ambos	X	X
Relação vivencial entre os interlocutores	amigo/colega	amigo/colega	amigo/colega	X	X
	cliente	cliente	cliente	cliente	cliente
Relação social e funcional entre os interlocutores	amigo/colega	amigo/colega	amigo/colega	X	X
	desconhecidos	desconhecidos	desconhecidos	desconhecidos	desconhecidos
Relação de sexo entre interlocutores	H-M H-H M-M	H-M H-H M-M	H-M H-H M-M	H-M H-H	H-M H-H M-M
Tipo de atividade comunicativa	conversação	conversação	conversação	conversação	conversação
Registro:	+ formal	+ formal	+ formal	+ formal	+ formal
	+informal	X	+ informal	X	X

Fonte: Elaboração própria

c) Procedimentos linguísticos e função da atenuação:

Nos cinco eixos analisados, observou-se que das 22 estratégias listadas na Ficha Es.Por.Atenuação, houve o uso de 15 dos procedimentos linguísticos (ANEXO E). O mais recorrente foi o uso de "pedidos, perguntas, mandados ou ordens expressos de forma indireta (2.9)" com 49 ocorrências totais, procedimento dominante nos 4 eixos com exceção ao eixo "Moradia" - no qual o recurso usos de "modalizadores com deslocados dos tempos verbais (2.5)" teve predominância (12 ocorrências). Depois, aparecem, respectivamente, o recurso estratégico "formas de tratamento e fórmulas apelativas (2.20)" com 29 ocorrências e das "justificações (2.12)" com 26 ocorrências.

Gráfico 6: Procedimentos totais dos eixos

Fonte: Elaboração própria

Dos eixos analisados, verificou-se que os procedimentos linguísticos com finalidade atenuadora se mostraram presentes nos enunciados dos LDs, mas o uso e esclarecimento não se fizeram presentes.

Quanto à função da atenuação, pode-se observar, conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 7: Função da atenuação nos eixos analisados

Fonte: Elaboração própria

O uso da função da atenuação como salvaguarda do eu, isto é, "Função 1" (Zelar por si próprio auto protegendo-se pelo que foi expresso ou feito anteriormente), revelou-se presente em 25 ocorrências. Uma das táticas usadas nos enunciados analisados foi da despersonalização, como também a da relativização do dito. As estratégias linguísticas usadas nos atos de fala tiveram a função de evitar responsabilidades sobre algo que pudesse afetar ou causar danos à própria imagem e, assim, de proteger a imagem pessoal e o território em benefício próprio.

A "Função 2" (Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta), com a salvaguarda do eu e do tu (preventiva), foi a mais utilizada, com 179 ocorrências. Assim, os procedimentos linguísticos presentes nesses enunciados tiveram a função de prevenir ameaças às imagens, aos territórios dos interlocutores e, também, as táticas empregadas tiveram a finalidade de antecipar-se ao que poderia ser um problema, como evitar respostas negativas, por exemplo.

A "Função 3" (Reparar uma ameaça à imagem do outro ou uma intromissão no território do outro), com a salvaguarda do eu e do tu (reparadora), esteve presente nas interações (22 ocorrências) com a finalidade de reparar danos à imagem do outro.

5 SOBRE AS CATEGORIAIS, AS FUNÇÕES E AS RELAÇÕES

Nesta parte, destacamos as categorias e as funções presentes na coleta dos dados dos cinco eixos temáticos analisados.

A partir dessa quantificação, que busca as regularidades e constâncias presentes nesses livros didáticos, descrevemos analiticamente as categorias (os procedimentos) e as funções de imagem usadas para, depois, relacioná-las e refletir sobre como a imagem social é veiculada.

5.1 DAS CATEGORIAS

A partir do levantamento dos procedimentos linguísticos, presentes nos cinco eixos temáticos analisados (GRÁFICO 6) foi possível obter as seguintes categorias que sinalizam certa regularidade no uso e que passamos a descrevê-las. Vejamos:

a) Pedidos e perguntas expressos de forma indireta (2.9)

Esse recurso foi amplamente usado (49 ocorrências). Porém, é preciso enfatizar que seu emprego foi realizado na forma mais recorrente, isto é, a convencionalizada, ritualizada. Reforça, assim, a preferência pelo uso da língua normatizada.

Destacamos os casos:

- Indiretividade convencional com *por favor*

LD	Enunciados
FB	Está. Um momento, por favor .
FB	Onde é o quarto 214, por favor ?
APB	Garçom, traga o cardápio, por favor .
APB	Garçom, a conta por favor . Posso pagar com cheque?
FLE	A conta, por favor .
FB	Garçom, por favor .
BV	Por aqui, por favor . Estejam à vontade.
BV	Maionese, por favor .
BV	Um suco de laranja, sem gelo e sem açúcar, por favor .
BV	Pudim de leite, por favor .
BV	A conta pode vir junto, por favor .
FB	Eu gostaria de experimentar essa calça, por favor .
FB	Está. Um momento, por favor .

O uso da fórmula "por favor", nessas interações ritualizadas, está cristalizado no dia a dia da língua portuguesa do Brasil, como já pontuado. Nos casos analisados, tratou-se de um uso convencional que refletiu a situações de atendimento (eixos: Restaurante, Compras) e pode dar maior cordialidade ao pedido para reforçar a ideia de quem solicita algo possa não parecer ou ser considerado demandante.

Nas situações assinaladas, visou prevenir ou reduzir uma possível invasão de território, como em: "A conta, por favor". Por tal motivo, essa expressão foi utilizada nos atos de fala sempre em posição final para reparar o enunciado anterior e, desse modo, reforçou seu caráter ritualizado e convencional.

Desse modo, nos eixos analisados, não se explorou a possibilidade de "por favor" ser usado em posições iniciais e/ou intermediárias e, nem mesmo, como um recurso de intensificação de um pedido, por exemplo, quando amigos pedem para que se faça algo de modo incessante - por exemplo: "Venha em casa, por favor, por favor" .

- Enunciados com o conteúdo elidido

Os pedidos que empregam esse recurso procuram não emitir a forma que poderia ser uma ameaça à imagem, como em: "um momento". Assim, ao elidir o comando, que seria dado pelo verbo "esperar" no modo imperativo, suavizou-se o enunciado. O uso desse recurso esteve relacionado ao contexto específico do ato de fala e, em consequência, a parte elidida foi passível de ser rapidamente percebida, além de dar maior imediatez e agilidade à comunicação.

Os LDs analisados não esclareceram o recurso empregado nem chamaram a atenção para a parte elidida. Assim, os atos apresentados pareceram ser mais fórmulas rituais de contato (no eixo: "Ao telefone") do que atos estratégicos de minimizar o pedido ("espere um momento").

LD	Enunciados
FB	Está. Um momento, por favor.
FB	Um momento.
BV	Ganhei duas entradas para o teatro. Não quer ir comigo?
MP	Está, um momento.
FB	A senhora podia embrulhar para presente?
FB	Um momento. Vou buscar...

PPE	Alguma entrada?
BV	E a vizinhança?
FB	Está. Um momento, por favor.

- Fórmulas de proposta: Que tal

Foram presentes nos seguintes enunciados:

LD	Enunciados
FB	Que tal experimentar um prato típico da região?
BV	Poderíamos ir visitá-lo já que no aluguel de oitocentos reais está incluso o telefone. Que tal?
FLE	Já podemos pedir a sobremesa. Que tal um sorvete?

A realização de pedido expressa em "que tal + verbo" e/ ou "que tal + nome" é recorrente no uso da nossa língua cotidiana. Nos enunciados analisados, percebe-se que a fórmula "que tal + verbo", mostrou ser estratégica, uma vez que o pedido é realizado como uma sugestão e com certa indiretividade ("Que tal irmos visitá-lo?"); e, desse modo, não há a intenção de impor o desejo de quem o profere, dado que faz a solicitação ofertando uma possibilidade de escolha.

Entretanto, há outra recorrência da fórmula "que tal?" que os LDs também precisam esclarecer. Por exemplo, em: "Você leu o livro? Que tal?", a expressão pode significar "Qual sua opinião?".

Diante dessas situações, enfatizamos que os contextos dos enunciados seriam importantes para perceber o uso dessas recorrências (pedir algo ou opinar sobre).

- Indiretividade

Nos exemplos abaixo:

LD	Enunciados
FLE	Agora o cafezinho.
BV	Pois não?

Observa-se que o entendimento da indiretividade está relacionado ao contexto específico que se opera entre os interlocutores durante a interação. Esse recurso, por ser

sutil, praticamente passa despercebido/a pelo/a aprendente. Por exemplo, o enunciado: "Agora o cafezinho", foi entendido como um pedido "vamos tomar o café?", compreendido pela situação do contexto interacional.

Igualmente, o uso do "pois não?", que é uma fórmula estratégica para fazer pedidos de modo indireto e não parecer ser impositivo com enunciados como: "O que o/a senhor/a deseja?" ou "posso ajudar?" - foi um recurso linguístico recorrente em situações "fazendo compras".

A descrição dessa categorização mostra como, estrategicamente, amenizam-se os pedidos e notou-se que diversos recursos linguísticos dessa categoria foram usados nas situações comunicativas dos manuais. Entretanto, os LDs, praticamente, não usam apresentam a realização de pedidos com maior grau de indiretividade, pois, para a compreensão de tais implicaturas, seria necessário dar mais detalhes contextuais sobre a interação.

Importante observar também os seguintes enunciados:

LD	Enunciados
APB	Pois não. Estamos às suas ordens. O senhor pode passar aqui hoje, à tarde, para pegar as chaves.
FB	Pois não. A cabine (o provador) é logo ali.
FB	Pois não, aqui está.
FB	Pois não. Aqui estão as chaves e o endereço.

A expressão "pois não" foi amplamente usada nos enunciados em posição inicial e indicaram uma forma de consentimento a algum pedido feito. Portanto, é uma fórmula convencional que indica uma asserção de afirmação, que pode significar "claro", "certamente" ou "sim". O seu emprego é recorrente, convencional, como foi mostrado nas situações de compra, restaurante, telefonia no *corpus* analisado; entretanto, falta deixar claro nos manuais que o uso desse tipo de fórmula "pois não" é distinto do uso quando se apresenta na forma interrogativa ("Pois não?"), que é um modo de pedido indireto de dizer: "Posso ajudar?".

Assim, mais uma vez, percebeu-se que a presença de tais procedimentos, mesmo que controlada pelos tópicos de ensino, esteve vigente, mas não elucidada.

b) Fórmulas de contato (2.19)

As expressões ou formulações de contato foram muito recorrentes nos eixos temáticos analisados. cremos que, por serem expressões do cotidiano, a presença delas nos diálogos pode dar a impressão de maior naturalidade nas conversas, pois são fórmulas que "procuram e solicitam o consentimento do interlocutor [...] ou que oferecem opções, ou que buscam aliança com o ouvinte ou que minimizam desacordos ou desconformidades", (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 23).

Dos recursos listados nessa categoria, temos:

- Usos de "bem", "então", "deixa eu ver", "e você?", "está bom/bem?", "hem":

LD	Enunciados
MP	Oi, Serginho. Tudo bem e você?
MP	Às 9 hs. Está bom pra você?
MP	Ótimo. Combinado, então .
PPE	Mandaremos entregá-lo amanhã, pela manhã. Está bem assim?
APB	Então , Rodrigo, nada de bebida neste fim de semana!
FB	Que coisa, hem?
FLE	Está bem . Telefone mais tarde. Até logo.
APB	E, você? Tem tido muito trabalho no escritório?
BV	E você , Laura, o que você vai pedir?
BV	Bem , eu prefiro bife no lugar de frango.
MP	Está bem. Então , vamos.
FB	Então , vamos.
FLE	O troco está certo? Então podemos ir embora.
FB	Deixa eu ver... Eu tenho um a duas quadras do <i>Shopping</i> , mas tem só dois quartos, serve?
FB	Bem , eu gostaria de ver o apartamento.
BV	Então , acho que vai gostar desta aqui.
MP	Então , vamos ver o apartamento?

Os usos de "e você?", "está bem/bom?" e "hem?" chamam o/a interlocutor/a a participar da interação, minimizando uma possível ameaça de quem fala, pois, com tais fórmulas, parece ser mais amigável e menos impositivo.

Nas posições iniciais, as fórmulas: "bem", "então", "deixa eu ver", marcam o início da conversa e suaviza o que se pretende dizer.

- Uso de "nossa", "Meu Deus":

Essas fórmulas são normalmente intensificadoras, pois exprimem admiração.

Porém, nos enunciados:

LD	Enunciados
MP	M: Meu Deus , que cara é essa, Dora?
MP	M: Nossa , vai a outro médico, então. Você já tomou algo?

Vimos que essas expressões, consideradas no ato de fala como um todo nas análises, serviram para amenizar a sequência do ato de fala, pois funcionaram como preparatórios sobre algo que poderia ameaçar a imagem do outro.

- Uso de "né":

"Né", uma contração da expressão "não é", é usada nos finais dos enunciados na forma interrogativa e funciona como uma *tag-question*. Tem a finalidade de retomar e pedir confirmação do que foi expresso anteriormente.

Esse tipo de fórmula é recorrente na nossa comunicação oral, mantém o contato com o interlocutor, busca sua anuência e procura a empatia na resposta proferida pelo outro. Entretanto, houve somente uma ocorrência nos LDs analisados:

LD	Enunciados
FB	- Ah, tinha me esquecido. Tem garagem, né?

c) Partículas e construções justificadoras ou de desculpa (2.12)

Ao usar esse recurso linguístico, o locutor busca elucidar os motivos de algum ato ou ação para que a sua imagem social não seja afetada. Assim, previne possíveis desacordos e conflitos.

Nos enunciados dos LDs analisados, encontramos as seguintes construções:

- Justificações sem uso de partículas:

LD	Enunciados
FLE	Hoje ele está trabalhando no escritório de São Paulo.
FLE	Ele sempre atende os clientes de manhã.
FB	Obrigada. Estou só olhando.
PPE	Não de casemira. Vou para uma região fria.
FLE	Vou tomar também uma cerveja. Estou com sede.
FLE	Já podemos pedir a sobremesa. Que tal um sorvete? Hoje está quente
FLE	Não. Para comprar. Ontem vendi minha casa.
MP	Ainda não. Antes gostaria de saber o valor do imóvel.
MP	Prá que? Não vai adiantar. O meu médico normalmente não tem horário.

Esses procedimentos, sem o uso das partículas, são recorrentes na linguagem oral e compreensíveis no contexto específico da interação.

- Justificações com uso de conjunções: "porque", "por isso"

Albelda; Briz *et alii* (2014) incluem nessa categoria o que chamam de "causais da enunciação" (como em: *é que, porque, como, que [causal], o que acontece é que* etc.) e expressões (como: *dizer, por falar, por dizer de alguma maneira*).

A partícula mais utilizada nesse procedimento foi a causal "porque", na posição intermediária, marcando a sequência lógica do fato e a justificação. Todavia, observou-se um enunciado no qual a justificativa ocorreu no início "Porque quero almoçar agora. Estou com fome.", prevalecendo a imediatez comunicativa.

LD	Enunciados
FLE	A senhora diz isso porque não conhece a nossa.
BV	Temos uma paciente antes da senhora, mas como é retorno, não vai demorar muito.
APB	[...] Por isso tenho ficado até mais tarde no escritório.
FLE	Porque quero almoçar agora. Estou com fome.
FB	É meio carinho sim, porque tem piscina, salão de festas, <i>playground...</i>
BV	Tem três quartos e o aluguel está bem em conta porque o proprietário está apertado e precisa alugá-lo logo.
APB	Mas prefiro lhe telefonar antes porque minha noiva também quer ...

- Justificações com expressões:

Esse procedimento apareceu somente em um enunciado:

LD	Enunciados
FLE	Desculpe , senhor, mas a gorjeta não está incluída.

d) Uso de Formas de tratamento e fórmulas apelativas (2.20)

O uso destas táticas "podem ter um papel atenuante, uma vez que mostram aproximação ao outro e podem ter a capacidade de minimizar o que foi expresso quando pode parecer ameaçador, ou para atender situações de negatividade." (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p. 23).

Ainda, segundo Silva (2008, p. 168),

quando aprendemos uma língua, temos que assimilar certas normas relativas à forma de nos dirigirmos aos interlocutores, de acordo com a situação e/ou nível social do interlocutor. Também aprendemos a utilizar distintas estratégias para nos dirigirmos a uma mesma pessoa segundo as circunstâncias discursivas. A posição social e circunstância podem intervir de forma concomitante, pois nem sempre nos expressamos da mesma forma.

No presente estudo verificou-se:

- Formas pronominalizadas convencionalizadas:

Quando os manuais apresentam a forma de tratamento formal "senhor/senhora" é, na maior parte das vezes, para marcar uma relação funcional e social de distanciamento, presente em eixos como "compras", "restaurante, "moradia" etc. - embora destacamos que nos LDs não tenham ficado evidentes os contextos das relações sociais entre os interlocutores.

Nos exemplos listados, a forma de tratamento apresentou função dêitico-social, marcada por aspectos de hierarquia social, relação funcional entre os/as interlocutores/as, idade, sexo etc. E, também, função pragmática de expressar, no caso, cortesia.

LD	Enunciados
FB	Sim, senhora . Temos vários modelos.
FB	Bom dia. A senhora tem algum livro sobre a Amazônia?
FB	A senhora podia embrulhar para presente?
FLE	A senhora já viu os novos modelos da máquina "Alvorada"?
BV	A senhora põe um monte de roupa na máquina.
FLE	Desculpe, senhor , mas a gorjeta não está incluída.
BV	O que o senhor me sugere?
MP	A mesa já está livre, senhor .
APB	E o condomínio, o senhor sabe se é muito caro?
APB	Pois não. Estamos às suas ordens. O senhor pode passar aqui hoje, à tarde, para pegar as chaves.
FB	O senhor tem algum apartamento de três quartos perto do <i>Shopping</i> ?

- Formas vocativas:

Oliveira *et alii* (2019) descrevem que, inicialmente, o vocativo, na gramática tradicional, é entendido como um elemento que invoca ou nomeia com certa ênfase um indivíduo ou coisa personificada. E, que teóricos como Câmara Jr. (1981), Luft (1983), Cegalla (1985), Cunha e Cintra (1985), Bechara (1999), e outros, consideram apenas uma possível função pragmática desempenhada pelos vocativos, que são caracterizados como expressões de chamamento. Todavia, Oliveira *et alii* (2019) apontam que, com os estudos mais recentes, como de Nascimento (2000), o vocativo não pode ser considerado isolado do restante da oração.

Portanto, temos que considerar o vocativo em outras funções pragmáticas, como cortesia ou descortesia, uma vez que "a escolha de uma forma de tratamento pode constituir uma estratégia interativa com a finalidade de atenuar ou compensar ações verbais agressivas" (COUTO; KULIKOWSKI, 2011, p. 497).

Desse modo, percebe-se que o vocativo, na sua função pragmática, vai além do simples chamamento, pois pode expressar (des)cortesia no uso. No *corpus*, encontramos⁷⁵:

- Cortesia + chamamento

⁷⁵ Essas subcategorias do vocativo foram usadas por Oliveira, Blanco e Silva (2019).

LD	Enunciados
FB	Moça , tem um número maior? essa ficou um pouco curta.
BV	O que vai hoje, freguesa ?
BV	Já escolheu, dona ?
APB	Fernando , por que não vamos almoçar juntos?
MP	Maria , vamos almoçar no 'Tio Rocco'?
MP	[...] Maria , você quer um suco, um coquetel?
APB	Júlio , acho que encontrei um apartamento bom para você.

- Cortesia + afeição

LD	Enunciados
MP	Oi, Sô . Tudo bem?
MP	Oi, Serginho .

Quanto à função pragmática, há estrategicamente, o uso da forma carinhosa de tratamento “nome + diminutivo”, "Serginho", que estabelece, enquanto procedimento linguístico, aproximação com a interlocutora.

- Apelo enfático

LD	Enunciados
APB	Doutor , quinta-feira, quando saí do colégio ....
APB	Ih! doutor , injeção não!
FB	Gente , que tal experimentar um prato típico da região?
MP	Meu Deus, que cara é essa, Dora ?

e) Modalizadores verbais (2.5)

O uso desse tipo de tática, que desfocaliza o eixo tempo-verbal, suaviza o enunciado e reduz a força ilocucionária sobre o dito. É, também, convencional, ritualizada.

Assim, nos enunciados encontrados, seu uso foi convencional, como:

- futuro do pretérito + infinitivo:

LD	Enunciados
FLE	Quem gostaria de falar com ele, por favor?
FB	Eu estou precisando de um fogão. Gostaria de ver alguns.
FB	A senhora podia embrulhar para presente?
FB	Eu gostaria de experimentar essa calça, por favor.
BV	Gostaria de fazer uma consulta com um ginecologista.
MP	Não seria bom ir ao médico?
BV	Em que zona o senhor gostaria de alugar?
APB	Gostaria de vê-lo.
FB	Bem, eu gostaria de ver o apartamento.
MP	Eu gostaria de ver um apartamento para comprar.
BV	Poderíamos ir visitá-lo já.
BV	Como funcionaria o fiador?

- modais sem deslocamento de tempos verbais:

Notou-se o uso da fórmula convencional com o modal "poder" no sentido de pedido - e, não com o sentido de testar a capacidade física do interlocutor.

LD	Enunciados
APB	Pois não. Estamos às suas ordens. O senhor pode passar aqui hoje, à tarde, para pegar as chaves.
BV	C: Bom dia, posso ajudá-lo?

Nos manuais, observa-se que o emprego de modalizadores é indicado para fazer pedidos que vão desde uma forma mais assertiva até sua forma indireta. Os LDs mostram a gradação da realização do pedido nos usos de "posso" (maior diretividade) até chegar em "poderia" (menor diretividade), mas não elucidam como tal gradação pode afetar o que se diz.

Geralmente, os manuais fazem o registro de que usar "poderia", "gostaria de" é mais formal em relação a "posso", "gosto de"; contudo, o que precisaria ser esclarecido é o contexto no qual tal ato de fala é proferido e, também, os motivos pelos quais se opera o afastamento dêitico temporal (*agora*).

Os usos desses recursos não ficam esclarecidos nos LDs e, como os contextos de seu uso não foram detalhados nos manuais, geralmente, podem ser tópicos pouco

compreendidos pelos/as aprendentes. Como saber se a mensagem é muito autoritária com o uso de "posso" ou, se é muito atenuada por usar "poderia"?

- Será que...?

Outro deslocamento modalizador se faz com a presença deste tipo de fórmula.

LD	Enunciados
FB	Será que a comida desse restaurante é boa?

Esse procedimento linguístico, formado pela expressão "será que", pode ser usado para expressar dúvida e hipótese, conforme o exemplo acima. O seu emprego indica que não temos certeza de algo e queremos especular sobre alguma coisa, sem mostrar responsabilidade sobre o que foi dito.

f) Formas atenuantes para expressar opiniões (2.6)

Nestes recursos, os enunciados reduzem o grau de comprometimento com o que é dito. Há uma redução da força ilocucionária para não ameaçar a imagem do outro com enunciados assertivos.

Albelda e Briz (2014) em diversos estudos já tinham pontuado a dificuldade que resulta para o analista determinar se o uso de expressões e construções como "achar que", "crer que", "parece que" etc. relacionam-se a um fato (ter conhecimento sobre algo) ou a uma opinião na qual pode pôr em evidência a imagem de quem a profere e também de quem a ouve.

Nos enunciados dos LDs, encontramos:

- Emprego de verbos, construções verbais, de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade:

LD	Enunciados
BV	Nesta sexta? Acho que não . Por quê?
FLE	Parece que todo mundo resolveu fazer compras hoje!
MP	Um chá de limão e alho, talvez .
BV	Então acho que vai gostar desta aqui.
BV	Se quiser, agora mesmo! Em todo caso, tenho mais algumas coisas que talvez

	possamos discutir para otimizar nosso dia.
BV	Acho que são três boas opções, as melhores que tenho a oferecer no momento.
BV	O proprietário da casa da vila pede um fiador com dois imóveis mas acho que podemos negociar algo melhor com ele.
MP	Parece interessante.
BV	Parece ótimo!
FLE	Talvez uma salada de legumes e depois carne com batata. E você?
MP	Acho que o preço está razoável.

As formas verbais e partículas que formaram parte dessa categoria nos LDs foram: *achar que*, *parecer*, *talvez*. A sua recorrência mostrou suavizar as asserções expressas, pois o ato de fala, por ficar mais impreciso, ficou mais suave e menos assertivo.

g) Impessoalizações I (2.14)

O uso desse procedimento linguístico objetiva a ocultação do falante, ou seja, "este falante oculta-se em um outro, em um interlocutor geral ou no juízo da maioria; se tira assim o foco da fonte da enunciação", (ALBELDA; BRIZ *et alii*, 2014, p.19) evita, dessa forma, responsabilidades sobre o que foi dito. Os autores (2014, p.19-20) listam os seguintes procedimentos de impessoalização:

1. Apelar ao juízo da maioria ou a um interlocutor geral mediante pronomes (se, a gente - excludente do tu/você-, tu/você, nós inclusivo);
2. Apelar ao juízo da maioria mediante formas verbais impessoais e partículas discursivas que impessoaliza a origem dêitica do enunciado (*pelo que dizem*, *segundo contam/falam*, *pelo visto*, *ao parecer*, *segundo parece*, *ao que parece*);
3. Apelar à instituição ou entidade que se representa;
4. Encobrir a opinião própria na opinião de outras pessoas, ou na autoridade de alguém ou de algo;
5. Generalizar para impessoalizar.

No *corpus* analisado, destacamos os usos:

- Apelar (ao juízo da maioria ou) a um **interlocutor geral** mediante pronomes (*nós* inclusivo):

LD	Enunciados
PPE	Acho que este lhe serve. Vamos experimentá-lo?
PPE	Mandaremos entregá-lo amanhã, pela manhã. Está bem assim?
APB	Bem, vamos ver sua garganta.
PPE	Vamos ver a pressão como está.
MP	Podemos visitar o apartamento agora?
FLE	Vamos até a seção de utilidades domésticas.
MP	Podemos visitar o apartamento agora?

Nesses enunciados, considera-se que ao deslocar o eixo dêitico pessoal "eu" para "nós", o falante distancia-se do que é dito e ameniza a força ilocucionária do enunciado, no caso, pedido ou ordem que solicita.

- Apelar à instituição que representa:

Nessa categorização, a Ficha referiu-se à própria instituição nomeada, como no exemplo: "y que luego **el instituto** no hemos sabido - porque esa es otra/ tampoco pues subsanar oo- o programar o cambiar nuestra didáctica nuestro método ..." ⁷⁶

Nos nossos enunciados analisados não encontramos recorrências diretas aos nomes de instituições. Entretanto, selecionamos:

LD	Enunciados
FB	Estamos fazendo uma promoção.
FB	Temos alguns, mas esse aqui é o melhor.
FLE	Claro. Damos garantia de um ano.
BV	Temos bife à milanesa com fritas ou [...]
BV	Temos uma paciente antes da senhora, mas como é retorno, não vai demorar muito.
BV	Temos ainda um sobrado geminado não longe daqui.
MP	Temos um prédio semi novo na rua Onze de Junho, muito bem localizado.

Os falantes ao proferirem esses enunciados nos exemplos listados, também, fizeram uso do procedimento da impessoalização, pois o "nós" incluso referem-se à loja, ao restaurante, ao consultório médico, à imobiliária. Assim, tal recurso diluiu a

⁷⁶ "E que depois **o instituto** que não conhecemos- porque isso é outro / seja porque corrigir oo- ou programar ou mudar nossa didática nosso método ..." (Trad. livre).

responsabilidade de quem fala, protegendo seu território e apela à instituição que trabalha.

- Apelar ao juízo da maioria com partículas que impessoalizam o enunciado:

LD	Enunciados
FB	Eu ouvi dizer que os peixes são deliciosos
APB	Não, ainda não o vi, mas me disseram que ele é muito bom. Recortei o anúncio para você.

A presença desses recursos nos manuais didáticos requer que se deixe claro que há uma mudança de deslocamento do eixo dêitico pessoal, isto é, o "eu" torna-se "nós" (às vezes com o "eu" incluso, outras vezes não); que há um distanciamento no que se diz (evitar responsabilidades) e, principalmente, que certas partículas impessoaliza o enunciado - aspectos, dificilmente detalhados e captados pelos/as aprendentes, que têm a tendência de entender os enunciados literalmente .

Observou-se uma recorrência considerável da presença desse procedimento linguístico nos eixos analisados, mas não a presença de como compreender e usar tais recursos nas situações dadas.

h) Modificadores internos e externos (2.1/2.2)

O uso dos modificadores reduz a força ilocucionária, pois debilitam o significado e minimizam a intenção do locutor no ato de fala. Esse recurso é recorrente no uso da língua portuguesa e nos LDs foi possível observar:

- Uso de modificadores morfológicos internos (diminutivos):

LD	Enunciados
FLE	Vou pensar um pouquinho .
FLE	Hora do cafezinho .
FB	É meio carinho sim, porque tem piscina, salão de festas, playground...
BV	Por isso, é fresco no verão e quentinho no inverno.
BV	Que ótimo! Fica bem pertinho da minha casa!

- Uso de modificadores externos:

LD	Enunciados
FB	Moça, tem um número maior? Essa ficou um pouco curta.
APB	No momento estou com um processo um pouco complicado.
FB	Eu estou sem fome... Vou querer só uma salada.
MP	Vai demorar uns cinco minutos.
MP	Não, obrigada. Estou de regime. Só bebo água
FB	É meio carinho sim, porque tem piscina, salão de festas, <i>playground</i> ...

Quanto aos modificadores internos, como o uso do diminutivo, seu emprego pode causar dúvidas, caso não seja elucidado que esse procedimento é um recurso estratégico e argumentativo que reduz uma intenção, como em: "Vou pensar um pouquinho". Aqui, necessariamente, não quer dizer que a pessoa irá pensar e decidir algo em 1 ou 5 minutos, mas que tomará uma decisão sobre o problema mais adiante. Ou em: "É meio carinho...", usado para não causar susto sobre o valor de algum produto.

O uso do diminutivo na língua portuguesa deveria ter um capítulo à parte nos LDs, pela recorrência de seu emprego e uso estratégico - aspectos que, quando compreendidos pelo/a aprendente, ajudam na interação comunicativa.

Igualmente, em relação aos modificadores externos, usados como procedimento de atenuação pragmática, seria necessário esclarecer como o emprego de tal recurso minimiza o que é dito.

i) Concessividade (2.17)

Para essa tática, Albelda *et alii* (2014, p. 21) apontam duas variantes: "a primeira referida a todo ato que realiza um movimento concessivo-opositivo; a segunda refere-se aos marcadores concessivos que mitigam a desconformidade."

Nos enunciados dos LDs pesquisados, encontramos o primeiro caso, em:

- Movimentos concessivo-opositivos, em:

LD	Enunciados
FLE	Mas todas as máquinas de lavar roupa fazem isso.
MP	Mas eles têm dois tipos de serviço...
FLE	Mas a gorjeta não está incluída.
BV	Sim, não é muito grande mas dá para as [...]

- Movimentos que mitigam a desconformidade:

APB	Eu também não gostei mas o apartamento serve para nós.
APB	Não, ainda não o vi, mas me disseram que ele é muito bom. Recortei o anúncio para você.

j) Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais (2.11)

Nos eixos analisados, foram encontrados poucos enunciados. Destacamos:

- Uso de modificações do ato de fala que restringem o alcance do expressado mediante estruturas condicionais:

LD	Enunciados
BV	150 reais. Se quiser , pode pagar depois da consulta.
BV	Se for possível , numa região bem servida.
BV	Se quiser , agora mesmo! Em todo caso, tenho mais algumas coisas que talvez possamos discutir para otimizar nosso dia.

- Modificações do ato de fala que restringem o alcance do expressado mediante estruturas temporais:

LD	Enunciados
MP	Amanhã? Mas amanhã, eu ainda estou sem carro.

k) Elipses da conclusão, estruturas suspendidas ou estruturas truncadas (2.13)

A atenuação se consegue pela supressão ou omissão da estrutura sintática ou pela evasiva da resposta esperada pelo outro interlocutor. Em alguns casos, deixa-se ao ouvinte a responsabilidade de recuperar o que não foi exposto; em outros, o falante evita dizer aquilo que sabe que pode ameaçar a imagem de algum dos interlocutores (incluído ele mesmo). Temos:

LD	Enunciados
MP	Já tomei tudo. Antigripal, vitamina C... Acho que vou deitar um pouco agora.

l) Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo que outras (2.3)

A recorrência desses usos nos LDs teve a intenção de atenuar o ato ilocucionário de forma que interlocutores amenizem o modo como ele é dito.

- Litotes:

LD	Enunciados
APB	Hoje não estou me sentindo bem...
FLE	Não sei! Não estou me sentindo bem.
FB	Obrigada. Estou só olhando.

- Eufemismos:

LD	Enunciados
APB	O jeito é ficar em casa, dormindo ou vendo televisão.
MP	Eles aceitam tíquete-alimentação.
BV	Os vizinhos são muito legais. Quanto à segurança, nunca ouvi falar de assalto nesta região.
BV	Tem três quartos e o aluguel está bem em conta porque o proprietário está apertado e precisa alugá-lo logo.

Dos enunciados que fizeram uso desse recurso, destacou-se: "Obrigada. Estou só olhando", que, como vimos na análise (eixo "Compras"), para não dizer "não", suavizou o modo de dizer com o recurso dessa estratégia.

A negativa contida na forma "obrigada" é de uso recorrente no português brasileiro como resposta a um pedido e deveria ser elucidada, pois, frequentemente, causa mal-entendidos. Por exemplo, na língua inglesa quando se recusa uma solicitação (pedido ou convite), normalmente, diz-se: "No, thanks", isto é, a negativa está inserida na resposta e não deixa dúvidas sobre a resposta.

m) Outros (2.22)

Nos enunciados analisados, encontramos procedimentos que não se ajustaram às categorizações estabelecidas pela Ficha do projeto Es. Por. Atenuação. Assim, listamos as seguintes ocorrências:

- Fórmula impessoal convencionalizada:

LD	Enunciados
BV	Não, não é necessário.

- Substituição da resposta pela justificativa:

LD	Enunciados
MP	Estou de regime.

A resposta proferida no enunciado "Estou de regime." é compreendida quando o contexto específico da interação é detalhado. Os LDs evitam enunciados nos quais a implicatura está presente, uma vez que as particularidades da interação deveriam estar mais claras.

- Oferecer opções:

Esse recurso possibilita que o locutor não seja impositivo na enunciação e ameniza o dito dando possibilidades ao interlocutor.

LD	Enunciados
PPE	Como o senhor preferir.
FLE	Está bem. Telefone mais tarde.

- Expressão de empatia:

LD	Enunciados
FB	Que azar!... E quanto tempo você vai ficar no hospital?
MP	Nossa, vai a outro médico, então.

- Síntese de reparação:

LD	Enunciados
MP	Nossa, vai a outro médico, então.

- Antecipação do dizer:

LD	Enunciados
APB	E o médico , o que é que ele achou?

- Expressão de pesar:

LD	Enunciados
FB	Puxa , que caro!

- Humor:

LD	Enunciados
APB	E a noiva também...

A partir da busca de uma regularidade de como os procedimentos se constituíram ao longo dos eixos temáticos, percebeu-se o amplo uso das diversas estratégias atenuadoras. Também, com os dados, ficou claro que as categorias mais utilizadas mostraram uma preferência por fórmulas normativas e convencionalizadas, que podem ser explicadas pela própria característica do livro didático de PLE.

Igualmente, chamou-nos a atenção a quantidade de categorizações listadas e, como vimos nas análises, não foram detalhadas e/ou explicadas nas sequências didáticas desses manuais.

5.2 DO USO DAS FUNÇÕES DA ATENUAÇÃO

O *corpus* do presente estudo apontou uma série de enunciados que se fizeram valer do uso de recursos estratégicos de atenuação e, conseqüentemente, revelaram o uso das funções da atenuação de zelar, prevenir, reparar (TABELA 68).

Tabela 68: Função e ocorrências

Função	Nº de ocorrências
Função 1 (Zelar)	25
Função 2 (Prevenir)	179
Função 3 (Reparar)	22

Como se observa, a Função 2 ("Prevenir uma possível ameaça à imagem do outro ou um possível obstáculo para alcançar uma meta (salvuarda eu-tu)"), com 179 ocorrências, foi de longe a atividade de imagem mais usada. Os interlocutores, ao

fazerem uso de tal função, buscaram nas estratégias linguísticas empregadas prevenir algum tipo de desacordo e antecipar o que poderia ser um problema, uma ofensa, um conflito, um ataque às imagens, visto que usaram procedimentos de atenuação que salvaguardam a relação entre o eu e o tu.

Logo, o uso desse tipo de função atenuadora (prevenir) revelou que, nas situações analisadas, preferiu-se a construção de atos comunicativos nos quais possíveis desentendimentos ou desacordos foram minimizados pelo uso de estratégias linguísticas de atenuação. Em consequência, tal fato marcou um tipo de representatividade de imagem social, na qual os participantes parecem ser cordiais e, mesmo nas raras vezes que parecia que haveria alguma contradição ("Compras", situação 3, por exemplo), percebemos que não houve um desacordo na interação que pudesse concretizar a ameaça ou dano à imagem de algum deles, uma vez que respostas que poderiam desequilibrar o ato comunicativo foram evitadas.

Dessa forma, o tipo de trabalho de imagem, amplamente retratado nas situações comunicativas dos livros didáticos, criou um tipo de imagem social na qual parece que os indivíduos se mostraram, por meio de recursos estratégicos usados, precavidos a possíveis atritos ou contradições. Assim, como característica marcante, os interlocutores procuraram evitar invadir ou ameaçar o território do outro e manter-se sem o rompimento do equilíbrio das interações.

Verificou-se que os livros didáticos analisados preferiram situações, cujas interações pouco incluíam atividades de imagem que pudessem causar *danos* à imagem dos interlocutores e, assim, priorizaram evitar o conflito.

Em consonância, as funções da atenuação "zelar" e "reparar" foram pouco presentes nas interações, por exemplo, quando da presença da função reparadora, observou-se que, quando ocorreram, também, corroboraram com visão de equilíbrio e cooperação conversacional que se apresenta nos LDs. Assim, nessas interações, os conflitos foram reparados imediatamente com o uso de estratégias linguísticas que evitaram o desacordo por terem ameaçado a imagem ou o território do outro.

Ainda se faz necessário resgatar dois aspectos sobre o trabalho de imagem. O primeiro é que toda imagem é afetada pelo comportamento comunicativo, mesmo que sua incidência seja neutra (TERKOURAFI, 2007) e, o segundo é a proposta de Arundale (2013) de que a imagem individual e social não podem ser tidas como um dualismo, mas sim como um ponto dialético "continuamente mantido e alterado pelos indivíduos nas suas interações de nível micro com os outros".

A respeito do primeiro, vimos, no *corpus* apresentado, que as imagens foram afetadas, uma vez que os recursos estratégicos se fizeram presentes, mesmo sendo, na maior parte das vezes, ritualizados. Desse modo, entendemos que a suposta neutralidade caracteriza um comportamento comunicativo, no caso, um tipo de interlocutor/a que, ao usar a atenuação pragmática, procurou prevenir e evitar atritos.

O segundo aspecto que apontamos presente nos atos comunicativos - a partir dos conceitos de Arundale - é o microssocial, que revelou ser, ao mesmo tempo, único, mas marcado pelo macrossocial, ou seja, as marcas de pertencimento a um determinado grupo de fala estão presentes.

5.3 RELAÇÃO ENTRE IMAGEM E ATENUAÇÃO PRAGMÁTICA

Nesta seção, procura-se relacionar de que modo os procedimentos da atenuação revelam determinado tipo de imagem social.

Aprendemos que, nas interações sociais, os participantes buscam manter o equilíbrio das relações, seja mantendo certas normas sociais ou não ultrapassando aquilo que o autor denominou de "linha", (GOFFMAN, 1967). Em consequência, o trabalho de imagem revela que os sujeitos, nas interações comunicativas, são perpassados por um contexto comunicativo, social e de vivência que marcam seu pertencimento e comportamento dentro de determinado grupo.

Inicialmente, retomamos a definição de atenuação que, como apontou Briz (2014), é um recurso estratégico e retórico que, linguisticamente, distancia-se da mensagem, mas que, socialmente, aproxima-se do outro.

Assim, entendemos que a imagem social é o foco para definir a atenuação e deve ser entendida como a causa ou o motor de seu uso. Daí a importância de rever e relacionar a questão da imagem junto aos procedimentos de atenuação. (ALBELDA, 2017).

Também, reforçamos a visão de que a atenuação pragmática revela aspectos sociais de determinado grupo ou comunidade de fala. Para nós, a imagem tem que ser estudada à luz das relações de micro, macro interações num ponto dialético contínuo, conforme afirmou Arundale (2013) e, também em relações que englobam questões sócio-culturais.

Dessa maneira, a partir da análise e interpretação dos eixos temáticos, verificou-se que o uso dos procedimentos de mitigação, junto à respectiva função de atenuação,

revelou uma determinada imagem social dos interlocutores e, igualmente, características desse grupo.

Essa forma de pertencimento a determinado grupo pode variar conforme as diferentes culturas, conforme relações micro e macrosociais, que, como apontou Arundale (2013), encontram-se numa relação simbiótica: o micro contribui, em maior ou menor medida nas interações no micronível social, servindo como pautas orientadas e orientadoras da ação comunicativa das contribuições do macrosocial - no contínuo dialético. Também, Arundale (2013), na busca para compreender como o trabalho de imagem revela o social, pontuou que os estudiosos precisam buscar novas metáforas que esclareçam como os aspectos sociais e relacionais da existência humana estão entrelaçados dialeticamente com seus aspectos individuais.

Em conformidade com os procedimentos linguísticos e com a imagem, Briz (2005) apontou uma série de critérios que auxiliam a determinar se uma sociedade é de aproximação ou de distanciamento, respectivamente: maior ou menor emprego de atenuação pragmática; menor ou maior emprego de cortesia valorizadora; etc. e, que o uso dos procedimentos linguísticos de atenuação pode revelar distintos tipos de grupos sociais. Assim, comunidades de fala que usam maior número de recursos estratégicos nos atos comunicativos pertencem às sociedades de distanciamento, uma vez que procuram salvaguardar a imagem pública.

Também Caffi (1999), referindo-se à questão dos usos de atenuadores e intensificadores, associa os usos a uma questão identitária. E, ainda, para colaborar com essa visão, temos Spencer-Oatey (2007) que associa os trabalhos de imagem com questões de cognição, identidade e sociedade.

No presente *corpus*, verificou-se que o trabalho de imagem ficou centrado na função de prevenir; apresentou interlocutores que evitaram a invasão do território do outro; mostrou um número elevado de uso de atenuadores. Dessa forma, o grupo social, revelado nas interações analisadas, mostrou manter o equilíbrio interacional por meio de usos estratégicos e retóricos, bem como da salvaguarda das imagens.

É verdade que, nos eixos dos livros didáticos analisados, faltaram situações nas quais os desacordos e conflitos fossem mais notórios e que pudessem desencadear um trabalho de imagem com maior negociação estratégica. Também, é importante salientar a falta de dados contextuais mais específicos, presentes nas interações, exigindo do/a aprendente uma inferência sem fornecer as ferramentas para compreender tal efeito.

Entretanto, não podemos esquecer que a construção das situações presentes é representativa de um todo comunicativo e identitário.

Desse modo, por mais que os LDs busquem uma linguagem padronizada e convencional com pretensão de neutralidade, há um todo situacional, que revela uma imagem social do grupo de pertencimento. No levantamento de dados, observamos:

a) enunciados que suavizaram a negação para não afetar as imagens, em:

(i) BV_ *Você está livre na sexta?*

Acho que não. Por que?

(ii) MP_ *Vamos almoçar no Tio Rocco?*

Estou de regime.

Atos de fala, que expressam desconformidade entre os/as interlocutores, podem causar danos à interação e, em consequência, provocar certo desequilíbrio às imagens afetadas.

Nos exemplos, como analisado (cap. 4), há, respectivamente, o uso de partículas ou verbos que expressam opiniões em forma de dúvida ("acho que") e a indiretividade ("estou de regime."). Foram usados recursos estratégicos para mitigar uma negação direta ao ouvinte e evitar ameaçar a própria imagem e a do outro.

Nesses enunciados, a dificuldade que se apresenta é que, em outras sociedades, não a brasileira, respostas ou colocações mais assertivas sobre determinada pergunta podem ser feitas de modo mais assertivo com um "sim" ou um "não". O recurso atenuador, presente nos casos acima, é característico da comunidade de fala do português do Brasil, que evita dar uma resposta negativa aos pedidos.

Para colaborar com nossa colocação, citamos o trabalho de Blanco (2015) que, na análise do levantamento de dados da pesquisa dele, observou que falantes estrangeiros (no caso, argentinos de Córdoba) tiveram dificuldades para interpretar as respostas dos brasileiros (no caso, paulistanos) quando fizeram uso de estratégias para designar um enunciado de formulação negativa. Assim, quando os paulistanos atenuavam um enunciado, de modo a evitar a negação imediata, houve incompreensão do ato de fala o qual, muitas vezes, foi interpretado como um "sim".

Igualmente, o trabalho de Lima (2014), também na análise de seus dados, verificou que os brasileiros tinham dificuldade para serem mais assertivos nas colocações que pressupunham uma negativa ou apresentavam um desacordo.

Diante desses dados, verificamos que, no *corpus* analisado, as estratégias usadas para suavizar o ato de negar em determinada situação estão presentes, mas não as explicações que determinam o seu uso nos contextos de uso. Portanto, quem aprende a língua portuguesa como estrangeira, dificilmente, consegue captar essa percepção de que, de modo geral, não se nega assertivamente no uso do português brasileiro e que há todo um jogo de imagens envolvido nessas interações.

b) enunciados que se afastam da informação central:

(i) BV_ *É caro?*

É meio carinho sim, mas tem...

Presentes em situações nas quais a interlocução possa não ser de agrado do ouvinte.

Nesses casos, foi observada a quantidade de táticas atenuadoras para evitar não invadir o território do outro, uma vez que tais situações podem ser ameaçadoras e, de certa forma, busca-se a defesa da imagem (SILVA, 2018). Em decorrência, essa desfocalização do pedido ou da asserção de uma informação é uma característica que pode comprometer o entendimento da LE se não for observada e esclarecida.

c) enunciados que evitam o silêncio da comunicação, em:

(i) FLE_ *E, você?*

(ii) PPE_ *Mandaremos entregá-lo amanhã, pela manhã. Está bem assim?*

(iii) APB_ *Então, Rodrigo...*

Outra relação recorrente entre a atenuação e a imagem diz respeito à manutenção do canal comunicativo, visto no uso estratégico das fórmulas de contato.

Tal relação é retórica, pois, na maior parte dos casos, não se pede realmente a confirmação do outro, antes, estabelece-se a afirmação do que é dito e o comprometimento com o outro sobre o que se diz. Também, seu uso evita o silêncio que pode ser constrangedor nas situações comunicativas.

d) enunciados com deslocamento do dêitico pessoal:

- (i) *PPE_ Vamos prová-lo.*
- (ii) *APB_ Vamos fazer uns exames.*
- (iii) *APB_ Tem um restaurante aqui perto. Aliás, meu amigo...*

Outra atividade de imagem, relacionada ao uso dos recursos atenuadores e que pode levar a um equívoco pragmático, é o uso das impessoalizações.

Nesses usos, o estranhamento pode ser dado pelo deslocamento dêitico do enunciador, de "eu" para "nós"; a não compreensão de quem está enunciando; ou a própria razão de ter usado a impessoalização no discurso.

Claro que por ser um *corpus* retirado dos LDs, o controle dos atos comunicativos está presente, principalmente, para graduar as informações dadas ao/a aprendente. Contudo, como vimos, o emprego dos procedimentos linguísticos e da respectiva função atenuadora não podem ser negligenciados. Dessa forma, diante dos dados levantados, verificou-se que seria necessário haver esclarecimentos sobre as questões interacionais que envolvam a relação da atenuação com o trabalho de imagem.

Precisamente, se essas explicações não estão assinaladas nos LDs, é bem possível que o aprendizado se torne ineficaz, pois, se tais relações (recursos linguísticos da atenuação e trabalho de imagem) não são mencionadas, o/a aprendente pode achar que o/a falante do português brasileiro é mentiroso/a, falso/a. Ou, ainda, ter a percepção equivocada de haver só interlocutores receptivos, corteses e cooperativos na interação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tese teve o objetivo de examinar como os livros de PLE apresentam ou não a atenuação pragmática nas unidades de ensino, mostrar sua relação com a imagem construída com o uso desse recurso e, conscientizar sobre a importância de tais questões no processo de ensino/aprendizagem de LE.

Partimos da hipótese de que os livros, pouco ou quase nada, elucidariam sobre o uso desses recursos nos tópicos de ensino e que, em consequência, ao buscarem uma linguagem mais convencional ou neutra, a construção da imagem social apresentada nas obras não seria afetada.

O percurso para a obtenção dos resultados passou por cinco etapas. Na primeira parte do trabalho, tivemos a intenção de esboçar o aporte teórico, para esclarecer o nosso posicionamento a respeito de como entendemos a importância da Pragmática e, principalmente, para contextualizar o nosso objeto de estudo: a atenuação e o trabalho de imagem. Portanto, vimos a necessidade de detalhar como o termo "imagem" tem sido usado e, em conformidade, ancoramos nosso posicionamento nas ideias de Arundale e Spencer-Oatley que agregaram à presente pesquisa uma visão mais voltada às questões sociais na produção do discurso.

Depois, tivemos a necessidade de relatar um breve percurso histórico de como os *hedges* foram despertando a atenção dos linguistas e de como a teoria a seu respeito foi sendo consolidada junto à gestão de imagens. Ainda no capítulo 1, destacamos, com especial atenção, aos diversos estudos de Antônio Briz e de Marta Albelda - entre outros -, uma vez que desenvolveram uma gama teórica sólida sobre a temática, pois esquematizaram e propuseram um método de análise para o reconhecimento da atenuação. E, enfatizaram a importância dos fatores contextuais, estruturais, enunciativos, procedimentos linguísticos e da função da atenuação nas análises desse fenômeno.

A metodologia usada na pesquisa foi detalhada no capítulo 3, com destaque dado à Ficha proposta pelo projeto Es.Por.Atenuação. Assim, a partir desse instrumento, conseguimos especificar de que maneira usamos as informações para elaborar a descrição, a quantificação e a análise do *corpus*.

Ao trazer as situações comunicativas presentes no livro didático de PLE para a presente pesquisa, quisemos constatar como o uso da linguagem perpassa essa

ferramenta de ensino. Desse modo, ainda no capítulo 3, apontamos os critérios para a constituição do *corpus*: a seleção dos livros de PLE, os eixos temáticos recorrentes, que acreditamos terem sido significativos para obter um conjunto de dados plausíveis e poder observar como o uso da atenuação foi ali representado.

Quanto aos achados, no capítulo 4, descrevemos analiticamente as situações comunicativas e conseguimos fazer o levantamento de dados. De tal modo, de posse das informações foi possível averiguar os seguintes aspectos:

- **sobre a apresentação contextual**, os eixos analisados deveriam detalhar tanto o contexto geral como específico de forma clara e detalhada, para que o/a aprendente soubesse de fato a relação interacional entre os participantes, por exemplo, qual a finalidade da interação, a relação social e funcional entre os interactantes etc. Esses fatores deixariam claro que, em determinados contextos, um enunciado pode ser cortês ou descortês. Nos diálogos analisados, o/a aprendente não tinha informações mínimas sobre se a conversa era estabelecida por amigos/as, não sabíamos o grau de distância social entre eles/as etc., somente inferimos. Em consequência, por tal ausência de dados, o diálogo pode parecer simplesmente uma sucessão de frases que não contemplam a ideia de ser de fato uma situação comunicativa.

Em decorrência dessa ausência contextual, pode ocorrer uma incompreensão dos recursos usados, no caso, dos atenuantes. Também, não se apresentam atividades nas quais o/a aprendente poderia ter consciência de como interpretar esses recursos linguísticos nas particularidades do discurso produzido e, assim, ser capaz de compreender o efeito que produzem. A menção desses dados contextuais faria com que houvesse uma noção mais clara do funcionamento do uso da linguagem e, consequentemente, uma interpretação mais efetiva deles.

Em outras palavras, caso houvesse nos livros didáticos a preocupação de esclarecer o uso dos atenuantes com a realização de atividades orais ou escritas nas quais se pudesse, por exemplo, escolher entre os diferentes procedimentos linguísticos de atenuação apresentados nos diálogos, conforme diversos contextos e situações comunicativas, o/a aprendente poderia perceber a diferença paradigmática entre eles, ampliando as noções comunicativas de uso para outros aspectos, como as questões de imposição, de força ilocucionária, em diversos contextos.

- **sobre a constituição dos enunciados**, das descrições analíticas e interpretativas, verificamos que o jogo interacional, mostrado nos livros didáticos aqui apresentados, versa por um tipo de linguagem e, consequentemente, de usos

estratégicos, que dificilmente colocam em xeque os participantes das enunciações. Revelou-se que a maioria das situações comunicativas apresentadas era formada por perguntas e respostas, sem sobreposição ou assaltos de turnos.

Logo, observamos que das 26 situações comunicativas analisadas, todas foram construídas seguindo um ideal do "Princípio da Cooperação", nas quais as máximas conversacionais não foram comprometidas.

Ainda no capítulo 4, pode-se compreender como se realizou, a partir do levantamento, o uso dos procedimentos e das funções. Assim, destacamos:

- **sobre o uso da função da atenuação**, destacou-se o uso massivo da função 2, "prevenir uma possível ameaça à imagem", na maior parte das interações. Portanto, observamos que a salvaguarda da imagem, tanto do eu como do tu, possibilitou atos comunicativos que não colocaram a imagem dos interlocutores em evidência. Como resultado, verificou-se que tais interlocutores estiveram sempre cautelosos para emitir opiniões, acordos ou desacordos;

- **sobre o uso dos procedimentos linguísticos**, essa parte foi a mais vasta e correspondeu o cerne da nossa pesquisa. Observamos que os procedimentos mais usados foram:

- Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta (ou com certo grau de indiretividade);
- Formas de tratamento e fórmulas apelativas;
- Partículas e construções justificadoras ou de desculpa;
- Modalizadores “deslocados” dos tempos verbais;
- Verbos, construções verbais e partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou probabilidade;
- Impessoalizações I;
- Partículas discursivas e expressões de controle de contato.

O levantamento desses dados colaborou para consolidar a ampla presença dos mecanismos de atenuação nos livros de PLE e, ao mesmo tempo, indicar uma constância no trabalho de imagem presente nas situações analisadas.

No capítulo 5, especificamos as relações entre imagem e atenuação. E, percebemos que, embora os livros didáticos utilizem uma linguagem marcada por um uso socialmente consolidado, usando, na maioria das vezes, recursos convencionais para

atenuar os enunciados, a dinâmica dos diálogos mostrou-nos que existe uma vivacidade na língua apresentada.

Desse modo, vimos que tais mecanismos revelaram, nas interações, um trabalho de imagem que se dimensionou do micro para o macro, visto que representavam possíveis interlocuções da comunidade de fala nas diversas situações que foram apresentadas.

Por exemplo, quando analisamos os atos de fala que usaram o procedimento linguístico "pois não" ou o "pois não?". Nesses usos, vimos que o contexto enunciativo a que se referiam era de extrema importância, pois, no primeiro caso pode indicar um consentimento ("sim", "claro") e, no segundo, uma pergunta atenuada ("Em que posso ajudar?"). Portanto, se para um/a aprendente esses recursos não forem explicados, tornam-se fórmulas vazias, mas, por outro lado, ao serem inseridas e compreendidas adquirem a dimensão comunicativa de fato.

No geral, o trabalho de imagem (*facework*) reproduziu nos LDs de PLE relações cordiais de atuação dos participantes que se revelaram pelo uso de fórmulas socialmente e convencionalmente aceitas, como "por favor", "gostaria" - fórmulas que evitam o dano ou ameaça à imagem. Ao fazer tais escolhas, os LDs analisados reforçaram a cristalização de certo tipo de língua padronizado e, de certo modo, evitaram o uso de expressões ou situações mais conflitantes e ameaçadoras na interação. Ou seja, os manuais buscaram manter ou reproduzir uma língua que "aparentemente" não sofre interferências sociais ou culturais e, dessa forma, reforçaram a continuidade de uma norma, tida talvez como mais culta e representativa nos tópicos das unidades apresentadas.

Entretanto, mesmo fazendo uso de uma linguagem mais convencional, destacamos que os recursos estratégicos de atenuação, tão ricos na comunicação, foram contemplados nos manuais; e que, nas análises, constatou-se que, mesmo buscando a tal "neutralidade", as situações construíram uma imagem que revelou o grupo social dessa comunidade de fala, fato que observamos nas estratégias do uso da negação, das fórmulas de contato, das respostas não-preferidas. Nesse sentido, a relação entre atenuação e imagem nos indicou novos caminhos que precisam ser mais detalhados na composição dos cenários dos livros de PLE.

Em nossa hipótese, acreditávamos que a não elucidação do fenômeno dos mecanismos da atenuação pragmática nos LDs não afetaria a percepção do trabalho de imagem ali representado. Em outras palavras, ao negar tais dados ao/a aprendente, os

materiais tenderiam a certa negligência ou apagamento da imagem social. Entretanto, os resultados apresentados pela análise dos eixos evidenciaram uma relação do uso dos procedimentos da atenuação com a imagem, revelando que o trabalho de imagem, na devida função atenuadora de zelar, prevenir ou reparar, sempre estará presente. Desse modo, embora os LDs analisados procurassem por atos comunicativos que prezaram pela cooperação interativa, mesmo assim, eles revelaram um tipo específico de interlocutores pertencentes a uma comunidade de fala cujos traços ficaram presentes.

Resultou em consequência que a ideia da atividade de imagem, produzida nesse microuniverso de interação, apontou aspectos sociais que outras pesquisas já haviam revelado, principalmente, sobre casos de atos fala não-preferidos, como a negação aos pedidos, ou a necessidade de dar justificativas quando algo parece não agradar ao ouvinte.

E, portanto, quando confrontamos questões teóricas de entendimento do uso da língua, em específico, da atenuação, ao campo da produção desses livros didáticos, há uma ausência de dados explicativos, mesmo percebendo que os procedimentos ali se encontram, como mostrado pelo levantamento. De fato, o problema reside no fato de que tais recursos não são, minimamente, esclarecidos para o/a aprendente - seja com descrições contextuais mais detalhadas, seja com explicações da intenção de quem profere o enunciado, seja com possíveis interpretações de quem ouve o enunciado.

O entendimento do uso das estratégias pode fazer com que o/a aprendente entenda o tipo de sociedade da língua apreendida, pois, como disse Fraser, comunicar-se em uma língua não é só usar fórmulas gramaticais corretas, uma vez que a questão do uso vai além de fórmulas ou estruturas. Daí a importância da Pragmática no ensino/aprendizagem da LE, ou seja, “a pragmática é o estudo de como dizer o que para quem e quando e que a pragmática da L2 é o estudo de como os/as aprendentes vem a saber de que forma o como dizer o que para quem e quando”⁷⁷, conforme Bardovi-Harlig (2013, p. 68)

Fica claro que o não detalhamento do uso dos atenuadores nas unidades de ensino dos manuais deixa em evidência que o/a aprendente irá, basicamente, aprender fórmulas normativas de concordar ou não, de opinar etc. E, se tais aspectos não são esclarecidos, quem aprende pode ficar na dúvida em relação ao que é mais adequado ou não em relação ao uso em cada situação. Por outro lado, caso se esclareça o emprego

---

⁷⁷ No original: " pragmatics is the study of how- to- say- what-to-whom-when and that L2 pragmatics is the study of how learners come to know how-to-say-what-to-whom-when".

dos diversos procedimentos linguísticos, no qual se apresentam aspectos contextuais, como a relação social e funcional dos interactantes, força ilocucionária etc., tal esclarecimento revela ao aprendente o sentido de uso da linguagem em seus vários contextos e a possibilidade de saber empregá-la e/ou compreendê-la.

Dessa forma, no ensino de línguas, é importante que essas questões se façam conhecidas para os/as aprendentes, com a finalidade de adquirirem uma adequação mais eficaz nas situações concretas da comunicação. Logo, em decorrência de tudo que apontamos até o momento, reforçamos a necessidade de um ensino voltado às questões do uso da linguagem.

Do exposto, constatamos que o ensino de português como língua estrangeira, pressupõe, além dos conhecimentos estruturais e funcionais, outros elementos, no caso, as relações pragmáticas do discurso. De fato, os textos e diálogos apresentados nos livros de PLE evidenciaram aspectos da realidade linguística do nosso falar e das escolhas que revelam matizes inter-relacionais próprios dos nossos atos de fala que deveriam ser mais detalhados e explicitados na obra.

Almejando uma continuação da pesquisa, ressaltamos que a colocação desses fundamentos se faz pertinente na elaboração do livro didático, uma vez que, na Pragmática, encontramos a base teórica para entendermos os fenômenos que elucidam a complexidade do uso da língua. Assim, pelo exposto, acreditamos que os materiais didáticos de PLE deveriam especificar e identificar, no caso, os atenuadores que são apresentados nos tópicos das unidades; demonstrar o uso nas devidas situações de contexto; tornar o material realmente comunicativo, isto é, dar a capacidade de comunicar a mensagem pretendida com todas as suas nuances em qualquer contexto sociocultural e de interpretar a mensagem do/a interlocutor/a tal como se destina. Fica a proposta de que novos livros de PLE possam incorporar tais esclarecimentos nas interações comunicativas e explicitá-las e, não simplesmente, mencioná-las nas "Apresentações" dos manuais.

REFERÊNCIAS

ALBELDA, Marta Marco. Discordancia entre atenuación/cortesía e intensificación / descortesía en conversaciones coloquiales. In: Blas, J. L.; Casanova, M.; Velando, M. (eds.). **Discurso y sociedad. contribuciones al estudio de la lengua en contexto social**. Servicio de publicaciones de la Universidad de Castellón, 2005, p. 581-590.

ALBELDA, Marta Marco. Sobre La Incidencia De La Imagen En La Atenuación Pragmática. **Revista Internacional De Lingüística Iberoamericana**, vol. 14, no. 1 (27), 2016, p. 19–32. Disponível em:< www.jstor.org/stable/24769021>. Acesso em: 18/Feb. 2021.

ALBELDA, Marta; BRIZ, Antonio. Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. In: M. Aleza Izquierdo y J. Enguita Utrilla (coords.). **La lengua española en América: normas y usos actuales**. Valencia: Universitat de València, 2010, p. 237-260. Disponível em<<http://uv.aleza.es/aleza>>.

ALBELDA, Marta; BRIZ, Antonio. Una propuesta teórica y metodológica para el análisis de la atenuación lingüística en español y portugués. La base de un proyecto en común (ES.POR.ATENUACIÓN). In: **ONOMÁZEIN** 28, diciembre de 2013, p. 288 - 319.

ALBELDA, Marta; BRIZ, Antonio *et alii*. Ficha metodológica para el análisis pragmático de la atenuación en corpus discursivos del español. ES.POR.ATENUACIÓN. **Oralia**, 17, 2014, p. 7-62.

ALBELDA, Marco; BRIZ, Antonio. Teaching Spanish pragmatics through colloquial conversations. In: **Marco ELE** - Revista didáctica ELE, nº 25, jun-dic, 2017, p.1-22.

ALBELDA, Marta; CESTERO, Ana Maria. De nuevo, sobre los procedimientos de atenuación lingüística. In: **Español actual/Revista de español vivo**, nº 96, 2011, p. 9-40.

ALBELDA, Marta; CESTERO, Ana Maria. La atenuación lingüística como fenómeno variable. In: **ORALIA**, vol. 15, 2012, p. 77-124.

ALBELDA, Marta Marco; GARCÍA, María Jesús Barros. **La cortesía en la comunicación**. 2º ed., Madrid: Arco/Libros-La Muralla, 2018.

ALCÓN-SOLER, Eva. Does Instruction Work for Learning Pragmatics in the EFL Context? In: **System**, 33, 2005, p. 417-435.

ALMEIDA FILHO, João Carlos P. **Linguística Aplicada, Ensino de Línguas & Comunicação**. 3a. edição. Campinas: Pontes Editores, 2009.

ALMEIDA FILHO, José Carlos P. **Fundamentos de abordagem e formação no ensino de PLE e outras línguas**. 2a. edição. Campinas, São Paulo: Pontes Editores, 2018.

ARMENGAUD, Françoise. **A pragmática**. São Paulo: Parábola, 2008.

ARUNDALE, Robert B. Is face the best metaphor? In: **Soprag**. De Gruyter, 2013; 1(2): 282–297. Disponível em <https://www.researchgate.net/publication/321479714_Is_face_the_best_metaphor_Es_imagen_social_la_mejor_metafora> Acesso em: 19/set/ 2020.

AUSTIN, John L. **Quando dizer é fazer. Palavras e ação**. Tradução de Danilo Marcondes S. Filho. Porto Alegre: artes Médicas, 1962 [1990].

BAGNO, Marcos. **Português brasileiro?** Um convite à pesquisa. São Paulo: Parábola, 2001.

BARDOVI-HARLIG, Kathleen; HARTFORD, B.S. Input in an institutional setting. In: **Studies in Second Language Acquisition** 18, p. 171–188, 1996.

BARDOVI-HARLIG, Kathleen. **Developing L2 pragmatics language learning**. V.63, nº SUPPL. I, 2013, p. 68-86.

BECHARA, E. **Moderna gramática portuguesa**. 37ª ed., Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

BLANCO, Ramiro. **Atenuação pragmática e problemas de intercompreensão**: um estudo intercultural entre paulistanos e cordobeses. 195f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8145/tde-06062016-121646/pt-br.php>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

BLANCO, Yedda A. O. C. Estereótipo Discursivo e Descortesia em Materiais de PLE. In: **Gláuks**: Revista de Letras e Artes – jan./ jun. 2017 – Vol. 17, n. 1, 2017, p. 189-211.

BLUM-KULKA, Shoshana; OLSHTAIN, Elite. Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP)1. In: Article in Applied Linguistics · March 1984, p.196-213. DOI: 10.1093/applin/5.3.196.

BLUM-KULKA, Shoshana. Playing it Safe: The Role of Conventionality in Indirectness. In: S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.), **Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies**. Norwood: Ablex Publishing, 1989, p. 37-70.

BLUM-KULKA, Shoshana. The metapragmatic of politeness in Israel society. In: Watts, Richard J. / Ide, Sachiko / Ehlich, Konrad (eds.) - **Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice**, Berlin; New York: Mouton de Gruyter, 1992, p. 255-280.

BRAVO, Diana. Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. In: BRAVO, D. (Ed.). **La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes**. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. Estocolmo: Edice, 2003, p. 98-108. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/337544532_Actividades_de_cortesia_image_n_social_y_contextos_socioculturales_una_introduccion>. Acesso em: 12/set/2020.

BRAVO, Diana. Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. In: BRAVO, D.; BRIZ, A. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004, p.15-37.

BRAVO, Diana. Estudios de la (des)cortesía en español. Buenos Aires: Dunken, 2005.

BRIZ, Antonio G. **El español coloquial en la conversación**. Esbozo de pragmagramática. Barcelona: Ariel, 1998.

BRIZ, Antonio G. Atenuadores: estratégias e táticas. In: Revista **Linha d'água**. Disp. em< <http://www.revistas.usp.br/linhadagua/article>. 2002. Disponível em: <www.abrelivros.org.br/abrelivros/texto.asp?id=2232>. Acesso em 20/out./2016.

BRIZ, Antonio G. La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española. Actas del Primer Coloquio del Programa Edice. Universidad de Estocolmo, 2003.

BRIZ, Antonio G. **Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE**. Antonio Briz. Universidad de Valencia, Grupo Val.Es.Co.1, 2005. Disponível em:< cvc.cervantes.es/ensenanza/...ele/.../02_briz.pdf>. Acesso em 17/03/2016.

BRIZ, Antonio G. Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América. In: **Lingüística Española Actual**, 29/1, 2007, p. 5-40.

BRIZ, Antonio G. A atenuação e os atenuadores: estratégias e táticas. Tradução de Luiz A da Silva, Ramiro C H Caggiano Blanco e Adriana Freitas. In: **Linha d'Água**, n. 26 (2), 2013, p. 281-314. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/linhadagua/article/download/64415/71564/>> Acesso em 21/08/2017.

BRIZ, Antonio G. La atenuación lingüística. Esbozo de una propuesta teórico-metodológica para su análisis. In: Seara, I. R. **Cortesía: olhares e (re) invenções**. Lisboa: Chiado, 2014, p. 83-172.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. **Politeness. Some universals in language use**. Cambridge: Cambridge University Press. 1987[1978].

CAFFI, Claudia. On mitigation. In: **Journal of Pragmatics**, 31 (1999), p. 881-909. Disponível em: < [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(98\)00098-8](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(98)00098-8)>. Acesso em: 17/jul./2019.

CHOMSKY, Noam. **Aspects of Theory of Syntax**. Cambridge: MIT Press, 1965.

CONSELHO DA EUROPA. **Quadro comum europeu de referência para as línguas: aprendizagem, ensino, avaliação.** Edição portuguesa. Porto: Edições Asa, 2001. Disponível em: http://area.dge.mec.pt/gramatica/Quadro_Europeu_total.pdf. Acesso em: 01/02/2017.

CORACINI, Maria José Faria. O livro nos discursos da linguística aplicada e da sala de aula. In: CORACINI, M. J. (Org.). **Interpretação, autoria e legitimação do livro didático: língua materna e língua estrangeira.** Campinas: Pontes, 1999, p. 15-26.

COSTA, Jorge Campos da. **A relevância da pragmática na pragmática da relevância.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008, 135 p. Disp. em: <http://www.pucrs.br/orgaos/edipucrs/>. Acesso em 15/04/2017.

CULPEPER, Jonathan. **Impoliteness: Using Language to Cause Offence.** New York: Cambridge University Press, 2011.

COUTO, L. R. KULIKOWSKI, M. El voseo argentino y el voseo chileno: diferencias sociolingüísticas y conversacionales a través de diálogos cinematográficos y textos en internet. In: COUTO, L. R.; SANTOS, C. R. (Orgs.). **As formas de tratamento em português e em espanhol: variação e funções conversacionais.** Niterói: Editora da Universidade Federal Fluminense, 2011, p. 497-531.

CUNHA, Celso. Gramática do português contemporâneo. 2ª ed. Belo Horizonte: Bernardo Álvares, S.A., 1971.

CUNHA, Celso / CINTRA, Lindley. Nova Gramática do Português Contemporâneo, Lisboa: Edições João Sá da Costa, 1986.

DIAS, Cristiane Cesar. Livros PLE. In: **Foca no português para estrangeiros.** Disponível em <<https://www2.iel.unicamp.br/matilde/livros-ple/>>. Acesso em 2/jun/2017.

DUCROT, Oswald. **O Dizer e o Dito.** Tradução de Eduardo Guimarães. Campinas: Pontes, 1987.

ESCANDELL VIDAL, M. Victoria I. **Introducción a la pragmática.** 2º ed. Barcelona: Ariel, 2006.

FIORIN, José L. Uma teoria da enunciação: Benveniste e Greimas. In: **Gragoatá,** Niterói, v.22, n. 44, set.-dez. 2017 p. 970-985. Disponível em: <http://www.gragoata.uff.br/index.php/gragoata/article/view/983>. Acesso em 20/10/2020.

FONSECA, J. (1994). O lugar da Pragmática na teoria e na análise linguística. In: J. Fonseca. **Pragmática Linguística: Introdução, Teoria e Descrição do Português.** Porto: Porto Editora, p.95-104.

FRASER, Bruce. "Pragmatic Competence: The case of hedging". In: Kaltenbock, G., Mihatsch, W., and Schneider, S. **New Approaches to Hedging.** Emerald Group

Publishing Limited, 2010. Disponível em: <<http://www.bu.edu/sed/files/2010/10/2010-Pragmatic-Competence-The-Case-of-Hedging.pdf>>. Acesso em 10/12/2016.

FRASER, Bruce. Conversational mitigation. In: **Journal of Pragmatics** 4, North-Holland Publishing Company, p. 341-350. 1980.

GAUCI, P. Teaching L2 pragmatics: from an empirical study to recommendations for pedagogical practice. In: GESUATO, S.; BIANCHI, F.; CHENG, W. (eds.), **Teaching, learning and investigating about pragmatics: principles, methods and practices**, Cambridge, Cambridge Scholars Publishing, 2012, p. 109-132.

GOFFMAN, E. **Ritual da interação**. Tradução: Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

GOMES, Carlos; SILVA, Fátima. Mecanismos de atenuação e intensificação no ensino-aprendizagem do português como língua estrangeira. **Redis**: revista de estudos do discurso, nº 3 ano 2014, p. 32-66.

GRICE, H. Paul. Lógica e conversação. In: DASCAL, Marcelo (Org.). **Pragmática - problemas, críticas, perspectivas da linguística - biografia**. Trad. de João Wanderley Geraldi. Campinas, 1982. IV v. (Coleção Fundamentos Metodológicos da Linguística).

GUIMARÃES, E.R. J. Sobre os caminhos da pragmática. In: **Sobre pragmática**. Revista das Faculdades Integradas de Uberaba – FIUBE. Série Estudos, n. 9, 1983. p.15-28.

HAVERKATE, Henk. 1984. **Speech Acts, Speakers and Hearers**: Reference and Referential Strategies in Spanish. Amsterdam: John Benjamins, 1984.

HAVERKATE, Henk. **La cortesía verbal**. Madrid: Gredos, 1994.

HAVERKATE, Henk. El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmlingüística de la cultura española. In: Bravo, D.; A. Briz (eds.). **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004, p. 55-65.

HERNÁNDEZ FLORES, Nieves. Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa. In: **Soprag**. Berlin, Mouton de Gruyter. DOI 10.1515/soprag-2012-0012, 2013; 1(2): 175–198.

HOUSE, Juliane; KASPER, Gabriele. Politeness markers in English and German. In: Coulmas, Florian (ed.), **Conversational Routine**. The Hague: Mouton Publishers, 1981, p. 157-185.

HYMES, D. H. On Communicative Competence. In: BRUMFIT, C. J. & JOHNSON, K. **The Communicative Approach to Language Teaching**. Oxford: Oxford University Press, 1979.

KASPER, G. (Eds.). **Pragmatics in Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press, 200, p. 171–199.

KASPER, G.; ROEVER, Catherine. Pragmatics in second language learning. In: HINKEL, E. (org.) **Handbook of research in second language teaching and learning**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2005, p. 317-334.

KASPER, G.; SCHMIDT, R. Developmental issues in interlanguage pragmatics. In: **Studies in second language acquisition**. 18, 1996, p. 149-169.

KAUL DE MARLANGEON, Sílvia. Contribuições para o estudo da descortesia verbal. In: Cabral, Ana Lúcia; Seara, Isabel, Guaranha, Manoel (Orgs.), **Descortesia e cortesia: expressão de culturas**. São Paulo: Cortez, 2017. p. 93-108.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. **Les interactions verbales** - tome II. Paris: A. Colin, 1992.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. ¿Es universal la cortesía?. In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Editorial Ariel, 2004.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. Trad.: Fernando de Almeida e Irene Ernest Dias. **Os atos de linguagem no discurso**. Teoria e funcionamento. Niterói: EDUFF, 2005.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. Polidez e impolidez nos debates políticos televisivos: o caso dos debates entre dois turnos dos presidentes franceses. In: SEARA, I. R. **Cortesia: olhares e (re) invenções**. Editora: Chiado, Lisboa, 2014, p.47-82.

KOCH, Ingedore G. Villaça. **A inter-ação pela linguagem**. 11^a. Ed. São Paulo: editora Contexto, 2012.

LAKOFF, George. Linguistics and Natural Language. In: **Semantics of natural language**. D. DAVIDSON, D.; HARMAN, G. (Eds.), 1972, p. 545-665.

LAKOFF, Robin (1980). How to look as if you aren't doing anything with words: Speech act qualification. In: **Versus Quaderni di Studi Semiotici**, Milano, 26/27, 1980, p. 29-47.

LAKOFF, Robin. The logic of politeness: or minding your p' s and q' s. In: **Papers from the ninth regional meeting of Chicago linguistic society**, 1973, p. 292-305.

LEECH, Geoffrey. **Principios de Pragmática**. Logroño: Universidad de La Rioja, 1997.

LEVINSON, Stephen. **Pragmática**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

LIMA, Fábio B. **Parecer bom X parecer justo - o pedido de desculpas na gestão da imagem nas interações midiáticas**. Dissertação de Mestrado. 128 f. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. USP, São Paulo, 2012.

MADFES, Irene. Polifonía en la entrevista médica. El acompañante o “el pariente pobre” de la interacción médico-paciente. **Oralia** 9, 2006, p. 167-184.

MAINGUENEAU, Dominique; CHARAUDEAU, Patrick. 3a. ed. **Dicionário de análise do discurso**. São Paulo: Contexto, 2016.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Da fala para a escrita**: atividades de retextualização. 4a ed. São Paulo: Cortez, 2001.

MARTÍNEZ-FLOR, A., FUKUYA, Y.J. The effects of instruction on learner's production of appropriate and accurate suggestions. In: **System** 33 (3), 2005.

MATSUMOTO, Y. Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena. In: **Japanese. Journal of Pragmatics**, 12, 1988, p. 403-426.

MENDES, Maria Elaine; SILVA, Wagner Rodrigues. Materiais didáticos de português para estrangeiros como objetos de pesquisa. In: **Revista X**, Curitiba, volume 12, n.2, 2017, p. 231-253.

MORRIS, C. W. “Foundations of the Theory of Signs”. In: NEURATH, O.; CARNAP, R.; MORRIS, C. (orgs.). **International Encyclopedia of Unified Science**. Chicago: The University of Chicago Press, 1938, p. 77-138.

MURILLO, J. Medrano. Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales. In: **Actas del III Coloquio del Programa EDICE**. Estocolmo: Edice, 2006, p. 54-70.

NASCIMENTO, A. F. **Análise prosódica do vocativo na fala de criança: uma abordagem fonética**. 2000. 75 f. Dissertação de Mestrado em Estudos Linguísticos. Faculdade de Letras da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

NUZZO, Eleonora; GAUCI, P. **Insegnare la pragmatica in italiano L2**. Recenti Ricerche nella prospettiva della teoria degli atti linguistici. Roma: Carocci, 2012.

OLIVEIRA, Fabiana Meireles; BLANCO, Yedda; SILVA, Luiz Antônio. O vocativo nas formas de tratamento: análise de fragmentos do romance *Meu destino é pecar*, de Nelson Rodrigues. In: **A Cor das Letras**, Revista Digital do Departamento de Letras e Artes da UEFS Feira de Santana, v. 20, n. 1, p. 143-154, janeiro-abril 2019. Disponível em:

<https://www.researchgate.net/publication/336200567_O_vocativo_nas_formas_de_tratamento_analise_de_fragmentos_do_romance_Meu_destino_e_pecar_de_Nelson_Rodrigues>. Acesso em: 21/10/2020.

PACHECO, Denise. G. L. C. **Português para estrangeiros e os materiais didáticos: um olhar discursivo**. 2006. 335f. Tese (Doutorado em Letras) - Instituto de Letras, UFRJ, Rio de Janeiro, 2006.

PACHECO, Roberta Fernandes. Uma revisão de face aplicada a um estudo de caso. In: **Revista Escrita**, PUC/ Rio, número 19, 2014, p. 325-338.

PORTOLÉS LÁZARO, José s. Cortesía pragmática e historia de las ideas: face y freedom. In: **Onomázein**: Revista de lingüística, filología y traducción de la Pontificia Universidad Católica de Chile, nº. 24, 2011, p. 223-244.

ROSANTI, Elfira Dwi; JAELANI, Alan. The Use of Lexical Hedges in SpokenLanguagebyFemaleand Male Students. In: **English Journal**, V. 9, nº1,p.20-39, 2016.

Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/230810866.pdf>>. Acesso em: 15/jan/2019.

SCHMIDT, Richard. Attention. In: ROBINSON, P. (Ed.). **Cognition and Second Language Instruction**. New York: Cambridge University Press, p. 3–33, 2001.

SCHMIDT, Richard. Consciousness, learning and Interlanguage Pragmatics. In: KASPER, G., BLUM-KULKA, S. (Eds.). **Interlanguage Pragmatics**. Oxford University Press, New York, p. 21–42, 1993.

SCHNEIDER, Stefan. Atenuación léxica y sintáctica. In: **Oralia**, 16, 2013, p. 335-356.

SEARLE, J.R. **Os actos de fala: um ensaio de filosofia da linguagem**. Tradução de Carlos Vogt. Coimbra: Almedina, 1984.

SILVA, Cibelle C. **Crítica e (des)cortesia: um estudo contrastivo em corpus de cinema - Buenos Aires e São Paulo**. 2018. 301 f. tese doutorado. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. USP, São Paulo, 2018.

SILVA, Luiz Antônio. Cortesia e formas de tratamento. In: PRETI, D. **Cortesias verbal**. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 157-191.

SILVA, Luiz Antônio. Cortesia e atenuação nos atos diretivos dos documentadores do Projeto NURC/BR. In: Preti, D. (org.). **Variações na fala e na escrita**. São Paulo: Humanitas, 2011.

SOARES, Wander. O Livro Didático e a Educação. In: **Palavra da diretoria**, 10 out. 2002. Disponível em: <www.abrelivros.org.br/abrelivros/texto.asp?id=2232>. Acesso em 20/out./2016.

SOUZA, Deusa Maria de. Autoridade, autoria e livro didático. In: CORACINI, M. J. (Org.). **Interpretação, autoria e legitimação do livro didático: língua materna e língua estrangeira**. Campinas: Pontes, 1999, p. 27-31.

SPENCER-OATEY, Helen. Theories of identity and the analysis of face. **Journal of Pragmatics** 39, 2007, p. 1-30. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/207148047.pdf>>. Acesso em: 12/03/2020.

TAKAHASHI, S. The role of input enhancement in developing pragmatic competence. In: ROSE, K.R., In: Rose, K.R., KASPER, G. (Eds.). **Pragmatics in Language Teaching**. Cambridge University Press, Cambridge, p. 171–199, 2001.

TERKOURAFI, Marina. Toward a universal notion of face for a universal notion of cooperation. In: I. Kecskes y L. Horn (Eds.). **Explorations in Pragmatics: Linguistic, Cognitive and Intercultural Aspects** (p. 313–344). Berlin: Mouton de Gruyter, 2007.

THALER, Verena. Mitigation as modification of illocutionary force. In: **Journal of Pragmatics** 44, 2012, p. 907-919.

VAN DIJK, Teun A. Ideología y análisis del discurso. Utopía y Praxis Latino americana. **Año** 10. N° 29 (Abril-Junio, 2005) p. 9 – 36, Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social /CESA - FCES - Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela, 2005.

VAN DIJK, Teun A. **Discurso e contexto: uma abordagem sociocognitiva**. Tradução de Rodolfo Ilari. São Paulo: Contexto, 2012.

VERBETE: FREGUÊS. **Dicionário Michaelis on line**. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/creditos/>>. Acesso em: 04/02/2021.

VILLALBA IBÁÑEZ, C. La ficha ES.VAR.ATENUACIÓN. ¿Un recurso adaptable a todos los géneros? **Textos en Proceso** 1(2), 2015, p. 1-24.

WATTS, Richard J. Linguistic politeness and politic verbal behaviour: Reconsidering claims for universality. In: R. Watts, S. Ide y K. Ehlich (Eds.), **Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice**, p. 43–69, Berlin: Mouton de Gruyter, 1992.

WATTS, Richard, J. Modelling linguistic politeness (II): Brown and Levinson and their critics. In **Politeness**. Cambridge: Cambridge University Press, 2003, p. 85-116.

WIERZBICKA, A. Different cultures, different languages, different speech acts. In: **Journal of Pragmatics**, v.9, 1985, p. 145-163.

ZIMMERMANN, K. Construcción de la identidad y anticortesía verbal. Estudio de conversaciones entre jóvenes masculinos. In: Diana Bravo (ed.). **Estudios de la (des)cortesía en español**. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos, 245-271. Buenos Aires: Dunken, 2005.

LIVROS DIDÁTICOS ANALISADOS

FERNANDES, Glaucia; FERREIRA, Telma; RAMOS, Vera. **Muito Prazer: fale o português do Brasil**. 6º Reimpressão. São Paulo: Disal, 2008.

LAROCA, Maria; BARA, Nadime; PEREIRA, Sonia. **Aprendendo português do Brasil**. 4a. ed., Campinas: Pontes, 2003.

LIMA, Emma E.; IUNES, Samira. **Falar, ler, escrever português: um curso para estrangeiros**. 3a. ed., São Paulo: EPU, 2018.

MARCHANT, Mercedes. **Português para Estrangeiros** - 2º Livro. 29º ed. Porto Alegre: Sulina, 2012.

PATROCÍNIO, Elizabeth Fontão; COUDRY, Pierre. **Fala Brasil: português para estrangeiros**. 18º ed., Campinas, SP: Fontes, 2014.

PONCE, M.; BURIM, S. e FLORISSI, S. **Bem-vindo! A língua portuguesa no mundo da comunicação**. 7ª. Ed. São Paulo: SBS, 2007.

ANEXOS

ANEXO A: ESTRATÉGIAS (Blum-Kulka; Olshtain)

<i>Types</i>	<i>Tokens</i>
1 Mood derivable The grammatical mood of the verb in the utterance marks its illocutionary force as a request.	(5) Leave me alone (S3, AUE)* (6) Clean up this mess, please (S1, BE)
2 Explicit performatives The illocutionary force of the utterance is explicitly named by the speakers.	(7) Avekšex lo lehaxnot kan et haoto (I'm asking you not to park the car here) (S11, H) (8) Ich bitte Sie den Platz sofort freizumachen (S11, G)
3 Hedged performative Utterances embedding the naming of the illocutionary force.	(9) Tišma, hayiti roca levakeš mimxa šetak dim et haharçaa šelxa bešavua (I would like you to give your lecture a week earlier) (S15, H)
4 Locution derivable The illocutionary point is directly derivable from the semantic meaning of the locution.	(10) Madam, you'll have to move your car (S11, AUE) (11) Entschuldigen Sie, aber Sie müssen diesen Platz freihalten (S11, G)
5 Scope stating The utterance expresses the speaker's intentions, desire or feeling <i>vis à vis</i> the fact that the hearer do X.	(12) I really wish you'd stop bothering me (S3, AUE) (13) Ich möchte von Ihnen in Ruhe gelassen werden (S3, G)
6 Language specific suggestory formula The sentence contains a suggestion to X.	(14) Why don't you get lost? (S3, AUE) (15) How about cleaning up? (S1, AUE) (16) So, why don't you come and clear up the mess you made last night!? (S1, BE) (17) Wie wärs wenn Du die Küche aufräumen würdest? (S1, G)
7 Reference to preparatory conditions Utterance contains reference to preparatory conditions (e.g. ability or willingness, the possibility of the act being performed) as conventionalized in any specific language.	(18) Could you clear up the kitchen, please? (S1, BE) (19) Would you mind moving your car, please? (S11, AUE)
8 Strong hints Utterance contains partial reference to object or to elements needed for the implementation of the act (directly pragmatically implying the act).	(20) You've left this kitchen in a right mess (S1, BE) (21) Fahren Sie nicht auch in die gleiche Richtung! (S7, G)
9 Mild hints Utterances that make no reference to the request proper (or any of its elements) but are interpretable through the context as requests (indirectly pragmatically implying the act).	(22) I'm a nun (in response to the persistent boy, S3, AUE) (23) Ich bin verheiratet und habe zwei kleine Kinder (same situation as above, S3, G)

Fonte: Blum-Kulka; Olshtain, 1984, p. 202.

ANEXO B: LEXICAL HEADING CLASSIFICATION

Table 1
Classification of Hedging

Classification	Words	Sample Sentences
Modal auxiliary verb	will, must, might, can, should, could, would, may	'Such a measure <i>might be</i> more sensitive to changes in health after specialist treatment.'
Lexical verb	appear, believe, assume, tend, suggest, estimate, think, argue, speculate, indicate, seem, propose, suppose	'In spite of its limitations, the study <i>appears to</i> have a number of important strengths.'
Probability adjective	possible, likely, unlikely, clear, definite, certain, probable	'It <i>is likely to</i> result in failure.'
Noun	assumption, claim, probability	'We <i>estimate that</i> one in five marriages end in divorce.'
Adverb	possibility, estimate, suggestion, Practically, presumably, clearly, probably, conversely, possibly, perhaps, definitely, certainly, virtually	'There is, <i>perhaps</i> , a good reason why she chose to write in the first person.'
Adverb of frequency	apparently, completely often, occasionally, generally, usually, sometimes, normally, frequently, always, rarely, never, seldom	' <i>Sometimes</i> it could produces a lot profit'
"If" clause	if true, if anything	' <i>If true</i> , our study contradicts the myth that men make better managers than women.'
Compound hedges	seems reasonable, looks probable, may be suggested	Such compound hedges can be double hedges (<i>it may be suggested that; it seems likely that; it would indicate that; this probably indicates</i>); treble hedges (<i>it seems reasonable to assume that</i>); quadruple hedges (<i>it would seem somewhat unlikely that</i>).
Fillers	you know, you see, by the way, sort of, well, hmm, uhm, uhh, uh.huh, all I know. I mean. yeah. like	<i>You know</i> , it can help them to fulfill the daily needs.

Fonte: Rosanti, Jaelani, 2016

ANEXO C: ESTRATÉGIAS DE CORTESIA

Fonte: Brown e Levinson, 1987, p. 162

ANEXO D: LISTA DE LEVANTAMENTO DOS EIXOS TEMÁTICOS

EIXOS TEMÁTICOS	MATERIAL DIDÁTICO	TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
		Lições	Livros
AGÊNCIA DE VIAGENS	FLE - U_14 FB - U_5 PPE - U_4 MP - U_13	4	4
COMPRAS	FLE - U_5; U_7 FB - U_2; U_6 BV - U_5; U_7 PPE - U_2; U_6	8	4
CONVITES	BV - U_2 FB - U_12 MP - U_6; U_15	4	3
CORREIO; JORNALEIRO	FLE - U_5 BV - U_7	2	2
ENCONTROS	FLE - U_16 FLE - U_18	2	2
ESCOLA; UNIVERSIDADE; CARREIRAS	BV - U_11 MP - U_19	2	2
HOTEL	FLE - U_10 FB - U_5 BV - U_6 MP - U_16	4	4
INFORMAÇÕES	FB - U_3_4	2	1
MORADIA	FLE - U_4 FB - U_9; U_11 BV - U_9 PPE - U_2 MP - U_8	6	5
NA POLÍCIA	FLE - U_6; U_10 BV - U_7	3	2
NO AEROPORTO	FB - U_5 BV - U_7; U_13	3	2
PROPAGANDA	FLE - U_7	1	1
RECADOS	BV - U_15	1	
RESTAURANTE	FLE - U_3 FB - U_5; U_14 BV - U_8 PPE - U_2 MP - U_4; U_12	8	6

	APB - U_5		
ROTINAS	APB - U_4 FLE - U_15; U_17 MP - U_5; U_9	5	3
SAUDAÇÕES, CUMPRIMENTOS, CONHECENDO PESSOAS	FLE - U_1 FB - U_1 BV - U_1 PPE - U_1 MP - U_1_2	6	5
SAÚDE; CORPO	FLE - U_6; U_13 FB - U_7; U_12 BV - U_12 PPE - U_2 MP - U_10 APB - U_9	8	6
SERVIÇOS EM GERAL: Sac, posto de gasolina, no banco, encanador, pedreiro, cabeleireiro, spa etc.	FLE - U_12 FB - U_2_6_9_11_12 BV - U_12 PPE - U_5	8	4
TÁXI	BV - U_7 PPE - U_4 MP - U_4	3	3
TELEFONE	FLE - U_2 FB - U_4 BV - U_10 PPE - U_3 MP - U_14_15	6	5
TEMPO E CLIMA	MP - U_17	1	1
TÓPICOS DE CULTURA	FLE - U_2_8 FB - U_10 MP - U_11	3	3
TRABALHO	FB - U_8 BV - U_14_16 MP - U_7_18	5	3
AGÊNCIA DE VIAGENS/ TURISMO	FLE - U_2 FB - U_5_14 MP - U_13_16 APB - U_13	6	4
VIDA ECONÔMICA	FLE - U_9	1	1
VIDA EM FAMÍLIA	FLE - U_8_9 MP - U_20	3	2

ANEXO E: PROCEDIMENTOS USADOS NOS EIXOS TEMÁTICOS

Eixo restaurante

	Procedimentos	Total
2.9	Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	22
2.12	Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	10
2.20	Formas de tratamento e fórmulas apelativas	9
2.5	Modalizadores	5
2.19	Partículas discursivas e expressões de controle de contato	3
2.2	Modificadores externos: quantificadores minimizadores ou difusores	3
2.14	Impessoalizações I	3
2.22	Outros	2
2.6	Verbos, construções verbais e partículas discursivas com valor modal	2
2.3	Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo	2
2.1	Modificadores morfológicos internos: sufixos (diminutivos)	2
2.17	Estruturas sintáticas ou significados condicionais	1
2.10	Expressões de desculpa	1

Eixo saúde

	Procedimentos	Total
2.9	Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	9
2.20	Formas de tratamento e fórmulas apelativas	5
2.6	Verbos, construções verbais e partículas discursivas com valor modal	5
2.12	Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	5
2.19	Partículas discursivas e expressões de controle de contato	3
2.22	Outro: - Síntese de reparação	3
2.14	Impessoalizações I	3
2.3	Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo	3
2.5	Modalizadores	3
2.13	Elipses da conclusão, estruturas suspendidas ou estruturas truncadas	1
2.11	Estruturas sintáticas e significados condicionais, concessivos...	1

Eixo telefone

	Procedimentos	Total
2.9	Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	7
2.19	Partículas discursivas e expressões de controle de contato	4
2.12	Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	4
2.20	Formas de tratamento e fórmulas apelativas	2

2.1	Modificadores internos: sufixos	2
2.5	Modalizadores	2
2.22	Outro	1
2.6	Verbos, construções verbais e partículas discursivas com valor modal	1
2.11	Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais:	1

Eixo moradia

	Procedimentos	Total
2.5	Modalizadores	12
2.6	Verbos, construções verbais e partículas discursivas com valor modal	8
2.12	Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	4
2.20	Formas de tratamento e fórmulas apelativas	5
2.3	Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo	5
2.19	Partículas discursivas e expressões de controle de contato	4
2.14	Impessoalizações I	4
2.17	Concessividade	3
2.9	Pedidos, perguntas ou ordens expressos de forma indireta	3
2.1	Modificadores internos: sufixos	2
2.11	Estruturas sintáticas ou significados condicionais, concessivos ou temporais:	2
2.2	Modificadores externos: quantificadores minimizadores ou difusores	2
2.22	Outro	1

Eixo compras

	Procedimentos	Totais
2.9	Pedidos, perguntas, mandatos ou ordens expressos de forma indireta	8
2.20	Formas de tratamento e fórmulas apelativas	8
2.14	Impessoalizações I	7
2.5	Modalizadores	5
2.12	Partículas e construções justificadoras ou de desculpa	4
2.6	Emprego de verbos, construções verbais, de partículas discursivas com valor modal que expressam opiniões em forma de dúvida ou de probabilidade	3
2.22	Outro	2
2.17	Estruturas sintáticas ou significados condicionais	1
2.19	Partículas discursivas e expressões de controle de contato	1
2.1	Modificadores internos: sufixo	1
2.2	Modificadores externos	1
2.3	Termos ou expressões mais suaves no conteúdo significativo	1

Procedimentos totais

PROCEDIMENTOS	RESTAU- RANTE	SAÚDE	TELEFONE	MORADIA	COMPRAS	TOTAIS
2.9	22	09	07	03	08	49
2.20	09	05	02	05	08	29
2.12	10	05	04	04	04	27
2.5	05	03	02	12	05	25
2.6	02	05	01	08	03	19
2.14	03	03	-	04	07	17
2.19	03	03	04	04	01	15
2.3	02	03	-	04	01	10
2.22	02	03	01	01	02	09
2.1	02	-	02	02	01	07
2.2	03	-	-	01	01	05
2.17	01	-	-	03	01	05
2.11	-	01	01	02	-	04
2.10	01	-	-	-	-	01
2.13	-	01	-	-	-	01
2.4	-	-	-	-	-	-
2.7	-	-	-	-	-	-
2.8	-	-	-	-	-	-
2.15	-	-	-	-	-	-
2.16	-	-	-	-	-	-
2.18	-	-	-	-	-	-
2.21	-	-	-	-	-	-