PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS
ATRAVÉS DE CORTESIA LINGUÍSTICA.
DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS
DIGITAIS PARA APRENDENTES DO
PORTUGUÊS COMO LÍNGUA NÃO
MATERNA

*Conflict prevention and management through
linguistic politeness. Developing digital resources for
Portuguese as non-native language learners*

CONCEIÇÃO CARAPINHA

mccarapinha@fl.uc.pt

Universidade de Coimbra, CELGA-ILTEC, Faculdade de Letras

CRISTINA MARTINS

crismar@fl.uc.pt

Universidade de Coimbra, CELGA-ILTEC, Faculdade de Letras

TELMA DUARTE

telmaduarte@usal.es

Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7860-6561>

<https://orcid.org/0000-0002-9335-6027>

<https://orcid.org/0000-0003-3099-4934>

DOI

https://doi.org/10.14195/0870-4112_3-9_12

Texto recebido em / Text submitted on: 14/04/2023

Texto aprovado em / Text approved on: 26/09/2023

RESUMO

Alguns atos expressivos, inerentemente articulados com rituais sociais específicos de cada comunidade, são instrumentos ao serviço da cortesia linguística, desempenhando um papel crucial na regulação das relações interpessoais e, portanto, na evitação de conflitos.

Neste estudo, apresentam-se os fundamentos subjacentes ao desenho de uma unidade didática de um curso de ensino a distância, centrado no desenvolvimento da competência sociopragmática em português europeu (PE) e destinado a migrantes e refugiados com um nível de proficiência intermédio. Nesta unidade, focada na cortesia linguística, aborda-se um conjunto de atos de fala de natureza expressiva com claras implicações na prevenção dos conflitos que podem surgir na interação entre falantes nativos e aprendentes tardios do PE.

Palavras-chave: conflito; princípio da cortesia; atos expressivos; português língua não materna; ensino a distância.

ABSTRACT

Inherently articulated with specific social rituals in each community, some expressive acts are instruments at the service of linguistic politeness, playing a crucial role in regulating interpersonal relationships and, therefore, in avoiding conflicts.

This study presents the rationale behind the design of a didactic unit of a distance learning course, focused on the development of sociopragmatic competence in European Portuguese (EP) and aimed at migrants and refugees with an intermediate proficiency level. This unit, focused on linguistic politeness, addresses a set of expressive speech acts with clear implications for the prevention of conflicts that may arise in the interaction between native speakers and late learners of EP.

Keywords: conflict; politeness principle; expressive acts; Portuguese as a non-native language; distance learning.

INTRODUÇÃO

O conflito não surge apenas entre povos, podendo ocorrer na esfera das relações individuais e nas mais banais interações sociais do dia a dia, já que, e antes de mais, a relação entre interlocutores se sujeita ao atrito decorrente das suas distintas mundividências e tábuas de valores. As interações verbais quotidianas potenciam, pois, o surgimento de “contrasting points of view regarding specific aspects of life” (Arcidiacono e Pontecorvo, 2009: 98) e isto porque, para além de conteúdos de natureza referencial, a linguagem promove também a troca de informações de natureza expressiva e social (Lyons, 1977; Eckert, 2008; Foolen, 2016).

Por outro lado, e mesmo verificando-se mundividências convergentes, a conflitualidade pode ainda emergir de diferentes entendimentos do contexto cultural que enquadra a troca verbal ou, num plano mais micro, de distintas perceções do lugar e do papel que a cada interlocutor cabem numa interação verbal particular. Não raro, estas duas fontes de problemas se interseitam, dando origem a mal-entendidos e, nos casos mais graves, a verdadeiros desentendimentos e a quebras comunicativas.

Ora, este problema pode ser exponenciado no caso da interação verbal entre falantes nativos e aprendentes tardios de uma determinada língua, contexto em que, a somar a todos estes fatores, avulta ainda o do diferente grau de proficiência dos distintos falantes e, logo assim, o do diferenciado domínio das convenções de codificação da cortesia linguística. Uma vez que cada interação verbal exige a adequada regulação das relações interpessoais (Spencer-Oatey, 2005), o que pode ser alcançado pela mobilização de recursos linguísticos específicos, é possível evitar conflitos e agressões verbais, fomentando relações sociais harmoniosas, pelo desenvolvimento, no falante não nativo, das competências sociopragmáticas implicadas nos rituais de cortesia linguística que caracterizam a comunidade-alvo. Não se estranhará, por isso, a importância atribuída às regras da cortesia nos documentos de referência para o ensino e a aprendizagem de línguas não maternas (cf. o *Referencial Camões PLE*, o *Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas* e o seu *Companion Volume*).

Os recursos instrucionais digitais apresentados neste trabalho, desenvolvidos no âmbito do projeto europeu INCLUEED (cf. secção 3.), centram-se

precisamente em aspetos sociopragmáticos, fulcrais na aprendizagem de uma língua não materna. Mais especificamente, focar-nos-emos na operacionalização, no português europeu (PE), do princípio da cortesia, que é essencial para um adequado uso da língua-alvo.

Na secção 2., abordar-se-ão o princípio da cortesia e o seu papel na realização de diferentes atos de fala, com destaque, aqui, para os atos ilocutórios expressivos (subsecção 2.1.), os mais representados na unidade didática que se descreverá na secção 4., depois de contextualizado, na secção 3., o trabalho de desenho instrucional em formato digital, no âmbito do projeto INCLUDEED.

1. PRINCÍPIO DA CORTESIA

Faz parte da competência comunicativa de um falante nativo saber que determinados contextos exigem um comportamento verbal mais deferente e cortês. Essas regras de etiqueta verbal têm vindo a receber a atenção dos académicos, como tópico de pesquisa preferencial na área dos estudos pragmáticos.

A proposta de conceitualização da cortesia linguística apresentada por Brown e Levinson (1978; 1987) é tida como base teórica para a análise da cortesia em diferentes línguas¹. Apoiando-se no conceito de *face* de Goffman (1967), o modelo prevê a existência de uma face positiva e de uma face negativa que cada falante tenta preservar durante a comunicação. Por outras palavras, ao mesmo tempo que pretende obter a aprovação do outro (i.e., proteger a sua face positiva), o falante esforça-se por manter intacto o seu território (i.e., salvaguardar a sua face negativa), evitando a intrusão alheia. Em simultâneo, o falante deve proteger também as faces do outro, se quiser manter a harmonia na relação interpessoal e evitar atritos.

Pedidos, ordens, críticas, queixas, acusações, proibições e avisos são exemplos de atos de fala que agridem a face positiva ou negativa do outro

¹ O modelo de Brown e Levinson integra o primeiro momento (*first-wave*) de investigação sobre a cortesia, analisando o fenómeno num quadro universalista e procurando traçar “politeness universals” (Kádár, 2017). Continuando a ser objeto de pesquisa, a cortesia foi analisada, em momentos posteriores, a partir de outros enfoques e com outros objetivos.

– os chamados FTA (*face threatening acts*) e que devem, por essa razão, ser alvo de mitigação aquando da respetiva formulação linguística². Sempre que se torna necessário formular um destes atos de fala, o falante pondera qual a melhor estratégia a usar, tendo em conta a relação social que tem com o seu interlocutor, as diferenças de poder entre ambos e o grau de ameaça do próprio ato que vai ser formulado, na sua comunidade. Brown e Levinson (1978) apresentam, então, diferentes opções, que vão da formulação mais direta e, à partida, menos delicada, até à mais indireta e, aparentemente, mais cortês³, incluindo-se ainda, nesse conjunto de potenciais opções, a ausência de realização do ato de fala, se o risco de ameaça à face for muito elevado.

Esse modelo teórico, conhecido como *face-saving model*, tem-se apresentado como uma teoria universal da cortesia linguística, ou seja, como um princípio regulador da interação verbal (e social) humana válido para todas as comunidades (Mugford e Félix-Brasdefer, 2021). Porém, muitos investigadores vieram demonstrar a inadequação desta abordagem universalista, ou, antes, “anglo-centered”, nas palavras de Kecskes (2014), a um fenómeno que é culturalmente determinado e contextualmente negociado, uma vez que a cortesia (e a descortesia) é coconstruída localmente pelos interactantes e avaliada em função de um contexto também ele em permanente transformação. Neste sentido, as culturas orientais, nas quais o conceito de face está mais relacionado com a preservação dos valores partilhados pela comunidade e não tanto com a consecução dos desejos individuais, ou seja, com a preservação da face negativa (Song, 2012), vieram também demonstrar que o modelo de Brown e Levinson não é aplicável a contextos culturais não-ocidentais.⁴

² Também frequente é a ocorrência de atos de fala que ameaçam quer a face positiva do locutor, como o pedido de desculpas ou a autocrítica, quer a face negativa, como a oferta ou a promessa.

³ A aparente correlação entre a formulação de enunciados diretos, sem estratégias atenuadoras, e um maior grau de descortesia deve ser matizada, pois, em contextos de grande proximidade social e afetiva, o recurso à indireção seria sentido como estranho e inadequado. Compreender-se-á, assim, que os conceitos de atenuação e cortesia não devem ser confundidos (Briz e Albelda, 2013).

⁴ Veja-se o trabalho de Ide et al. (1992), sobre o japonês, e o de Gu (1990), para a cultura chinesa.

Contudo, e independentemente dos modelos explicativos, é inegável o contributo de determinados atos ilocutórios para a concretização da cortesia linguística; é esse o caso dos atos expressivos.

2. ATOS EXPRESSIVOS

Definidos por Searle (1979: 15) como atos que expressam “the psychological state specified in the sincerity condition about a state of affairs specified in the propositional content”, os atos expressivos verbalizam estados inerentes ao mundo interior do falante (Maíz-Arévalo, 2017). Tendo, grande parte deles, e por força do grau de convencionalidade que os caracteriza, um conteúdo referencial mínimo, são, no entanto, essenciais para garantir a gestão adequada das relações interpessoais. Com efeito, os pedidos de desculpa, os agradecimentos, as congratulações, os elogios e até as saudações visam, sobretudo, reforçar a componente relacional das interações, e estão, naturalmente, dependentes de convenções e práticas culturais específicas.

Norrick (1978) propôs uma primeira distinção entre atos expressivos que expressam emoções autênticas do falante, isto é, o seu mundo interior, e atos expressivos fortemente ritualizados, de natureza mais formulaica, cuja ocorrência é exigida em determinados contextos socioculturais, sem que, necessariamente, o sentir do falante esteja envolvido. Uma divisão distinta foi proposta por Haverkate (1993), que distingue os atos expressivos centrados no falante, e que expressam um conteúdo emocional mais marcado, dos atos centrados no interlocutor, mais numerosos e vocacionados para a realização de funções socialmente relevantes, que pretendem ‘apenas’ reforçar a face positiva do ouvinte (expressão de condolências, agradecimentos, elogios, congratulações, pedidos de desculpa, etc.).

As dicotomias aqui traçadas devem, no entanto, ser matizadas, pois um mesmo ato de fala – por exemplo um pedido de desculpas ou um elogio – pode ser produzido de forma mais ou menos ritualizada, dependendo de expectativas culturais, do grau de formalidade do contexto e da distância social que separa (ou aproxima) os interlocutores, sendo justamente estes os fatores que determinam a produção mais ou menos formulaica do enunciado.

Por outras palavras, os atos expressivos podem distribuir-se por diferentes zonas do *continuum*, revelando uma estrutura mais estereotipada ou mais autêntica, em função dos infinitamente diversos contextos de ocorrência.

De qualquer modo, podemos argumentar que há atos expressivos cuja ocorrência é obrigatória em certos contextos sociais, sendo que a sua ausência se torna, nestes casos, marcada, equivalendo a um ato de descortesia, o que pode ter sérias implicações na gestão das relações interpessoais. Por maioria de razão, estes problemas de comunicação e de gestão relacional serão mais graves quando envolvem aprendentes de uma língua estrangeira, normalmente pouco conhecedores dos rituais sociais em vigor na comunidade-alvo e mais propensos a transferir as normas de comportamento da sua cultura de origem. Sendo certo que cada comunidade se caracteriza, nas palavras de Wierzbicka (1985), por “cultural differences such as spontaneity, directness, intimacy and affection vs. indirectness, distance, tolerance and anti-dogmaticism”, as escolhas linguísticas destes aprendentes afetarão, inevitavelmente, as relações que vão estabelecer com outros. Nesta linha de raciocínio, encontra-se plenamente justificada a necessidade de trabalhar conteúdos linguísticos que têm implicações sociais.

3. O PROJETO INCLUDEED

A unidade didática apresentada na secção 4., centrada nas formas de codificação da cortesia verbal no PE, integra o curso a distância assíncrono intitulado *Um passo adiante. Para interações orais do dia a dia em português europeu*, que procura desenvolver competências sociopragmáticas em aprendentes não nativos de um nível de proficiência intermédio. Este curso, disponível, em acesso aberto, em seis línguas (português, espanhol, francês, italiano, alemão e inglês), é um dos produtos mais relevantes do projeto INCLUDEED⁵, cujo objetivo fundamental é contribuir, através do desenvolvimento de recursos de

⁵ O projeto INCLUDEED é financiado pelo programa Erasmus+ (KA2 Parcerias Estratégicas) da Comissão Europeia e nele participam equipas da Universidade de Salamanca (coordenação geral), Universidade de Coimbra, Universidade de Poitiers, Universidade de Bolonha, Universidade de Heidelberg e Trinity College Dublin.

apoio ao ensino e à aprendizagem das línguas, para a integração, nos países europeus, de populações migrantes e refugiadas⁶.

O curso apresenta quatro unidades, cada uma com objetivos pragmáticos particulares, que se encontram, no entanto, fortemente interconectados. Assim, enquanto as unidades 1 e 2 se centram em atos ilocutórios específicos (diretivos – dar ordens, fazer pedidos e sugestões –, no caso da unidade 1, e expressivos e comissivos – pedir desculpa, agradecer, responder a convites e formular recusas –, no caso da unidade 2), a unidade 3 retoma a informação das unidades anteriores, sistematizando-a, de modo a enfatizar o papel e o valor das expressões linguísticas na concretização da cortesia verbal – tópico da unidade –, e complementando-a com informação sobre outros atos ilocutórios relevantes neste âmbito (como saudar, elogiar e dar os parabéns, por exemplo). Já a unidade 4 aborda a estrutura da interação verbal, i.e., como iniciar uma conversa, introduzir um tema, pedir informações e encerrar a interação verbal, com particular incidência nas conversas telefónicas, particularmente problemáticas dado dependerem, na ausência de acesso visual ao interlocutor, totalmente dos recursos linguísticos.

As unidades do curso estão disponíveis em formato vídeo e em canal aberto (no *YouTube*). Cada vídeo (um por unidade) apresenta uma secção inicial de diálogos com animação, ilustrando situações sociais relevantes em função dos objetivos pragmáticos da unidade. A esta, segue-se uma secção em que se explicitam os valores pragmáticos de certas expressões linguísticas (várias das quais exemplificadas anteriormente, nos diálogos com animação), correlacionando-os com as variáveis situacionais pertinentes, nomeadamente o estatuto e o grau de proximidade entre os interlocutores. A última secção de cada vídeo é dedicada à apresentação de informação sociocultural variada

⁶ Para além do curso multilíngue *Um passo adiante*, destinado a aprendentes com estes perfis, outro produto do projeto é o *Guia para a inclusão linguística de migrantes* (2022), também disponível, em acesso aberto, nas mesmas seis línguas, visando orientar os diferentes intervenientes no processo de inclusão de migrantes e refugiados, i.e., profissionais ou voluntários do ensino de línguas, organizações não governamentais e instituições públicas nacionais e supranacionais.

(como, por exemplo, as relações familiares, laborais, de vizinhança, as convenções e tabus à mesa ou a indumentária adequada em distintas ocasiões), veiculando dados sobre comportamentos não verbais a considerar, a par dos verbais, em distintas situações de interação social. Visto cada vídeo, o aprendente é remetido, no final, através de uma hiperligação, para uma página de atividades que permitem a prática e sistematização dos conteúdos cobertos na unidade. Todas as atividades têm *feedback* automático, o que garante a cada aprendente total autonomia e flexibilidade (temporal e espacial) na frequência do curso.

4. COMO SER CORTÊS: CONTEÚDOS DA UNIDADE DIDÁTICA

A unidade didática em destaque visa contemplar algumas situações sociais prototípicas que mobilizam convenções de cortesia linguística vigentes em Portugal.

Para além das saudações e formas de tratamento, dos agradecimentos, pedidos de desculpa, elogios e das congratulações, nesta unidade são ainda abordados os comportamentos verbais mais corteses em situações sociais específicas, quer formais, quer informais, como aquelas em que se apresenta alguém ou se é apresentado a alguém ou em que se precisa de interromper um falante. Estes conteúdos são abordados através de explicações metalinguísticas e de atividades de aplicação e de consolidação de conhecimentos, sendo ilustrados por diálogos com animação. Nas subsecções seguintes, excertos desses diálogos ilustrarão a fundamentação dos conteúdos tratados.

4.1. SAUDAÇÕES E FORMAS DE TRATAMENTO

As saudações têm como objetivo principal a iniciação da troca conversacional e a criação de laços interpessoais. Constituem, deste modo, expressões convencionalizadas que ocorrem com alta frequência e que revelam um comportamento cooperativo, permitindo valorizar a face positiva do alocutário. Tal é o grau de rotinização das saudações que a sua ausência seria, especialmente num contexto mais formal, impensável, já que, como assevera Maíz-Arévalo,

elas constituem “socially expected acts whose absence may be marked and lead to social disruption” (2017: 18).

Não infreqüentemente, as saudações surgem, como defende Carreira (2005), em combinação com expressões que transmitem sentimentos positivos em relação ao interlocutor ou com perguntas acerca do seu bem-estar, resultando em sequências complexas, como é o caso do turno de fala ilustrado num dos diálogos que constituem a unidade:

(1)

Marta: *Olá, Fatma. Desculpa o atraso. Já sabes como são os autocarros nesta cidade; é sempre a mesma coisa. Estás boa? Há quanto tempo... Estás com ótimo aspeto!*

Note-se que, em situações de menor familiaridade, a saudação é necessariamente mais breve (cf. exemplo (2)), passando-se, imediatamente, ao objetivo conversacional pretendido:

(2)

Fatma: *Boa tarde! Vinha à receção organizada pela Associação. É aqui, não é?*

A este propósito, Haverkate nota que

en el primer encuentro entre dos amigos que no se han visto durante largo tiempo es corriente que se intercambien largas y efusivas saluciones. Si el contacto se hace regular repitiéndose varias veces al día, los saludos tienden a hacerse cada vez más cortos, hasta que llega la fase en la que se reducen a fórmulas rutinarias.

(1994: 39).

Neste sentido, a saudação dá-nos pistas para apreender a relação socioafetiva existente entre os falantes, sobretudo pela forma de tratamento utilizada. Com efeito, a variedade de formas de tratamento existentes em PE permite estabelecer diferenças “along hierarchical lines (notably according to

age, kinship, profession) and along the axis of familiarity/distance” (Carreira, 2005: 313). Dado que o uso inadequado das formas de tratamento pode ameaçar a face do interlocutor, estas são, portanto, de extrema importância na regulação da relação interlocutiva.

O uso da fórmula de saudação *Estás boa?*, em (1), demonstra que o pronome *tu* (acompanhado da forma verbal na 2.^a pessoa do singular) se utiliza como tratamento de proximidade “entre amigos, familiares ou colegas de trabalho em posições próximas na hierarquia profissional” (Lima, 2007: 92). A ausência da realização pronominal do sujeito, possibilitada pelo facto de o português ser uma língua de sujeito nulo, permite, como ocorre neste exemplo, que o falante recorra apenas à flexão verbal para se dirigir ao seu alocutário (Nascimento, 2020).

O uso da outra forma de tratamento possível em PE, para nos dirigirmos a um só interlocutor, geralmente mais distante, o pronome pessoal *você*, é desaconselhável, dado que

só é aceitável em certas regiões e em certas variedades diastráticas, sendo o seu uso na variedade padrão muito específico de certas relações absolutamente simétricas e amistosas e inaceitável na maior parte dos casos, sobretudo sempre que exista dissimetria social ou de idade entre os interlocutores. Nas variedades mais próximas da norma, o «você» é quase inadmissível, geralmente sentido como grosseiro ou, pelo menos, pouco cortês.
(Duarte, 2011: 87)

Por este motivo, em contextos formais, com interlocutores socialmente distantes e hierarquicamente assimétricos, deve evitar-se este pronome, sendo preferível recorrer a uma forma de tratamento nominal deferente (como *o/a senhor(a)*) ou à sua omissão, pois, tal como atesta Carreira, a omissão de “a nominal or pronominal other-address form with the verb in the third-person (in European Portuguese) provides a kind of zero degree of politeness and allows speakers to avoid making what could be a delicate choice” (2005: 313).

A forma de tratamento nominal *o/a senhor(a)* é, na verdade, muito frequente para “nos dirigirmos a um alocutário com o qual temos uma

relação de deferência” (Duarte, 2011: 84), tal como é visível na intervenção de Fatma, no exemplo (3), quando esta se dirige a um dos organizadores de um evento social, mais velho e, para ela, desconhecido:

(3)

António: *Prazer em conhecê-la, Fatma. O meu nome é António Antunes e sou um dos organizadores da reunião.*

Fatma: *Muito gosto, Sr. Antunes.*

O contexto em que as trocas conversacionais da unidade 3 decorrem (um evento social promovido por uma organização não governamental) possibilita ainda uma chamada de atenção para o uso da forma de tratamento *doutor(a) + nome próprio + apelido*. O tratamento por um título académico é bastante comum no PE (Lima, 2007) e está reservado a contextos de interação formal nos quais queremos demonstrar distância e respeito pelo nosso interlocutor.

(4)

António: *Com licença, gostava de vos apresentar a Dra. Ana Pereira, a nossa Presidente da Câmara.*

Dirigindo-se à Sra. Presidente. – *Dra. Ana, estas são a Fatma e a Marta, que trabalham como voluntárias para a Câmara.*

A relação hierárquica assimétrica existente entre as interlocutoras é bem marcada no turno de fala que exemplificamos em (4). Assim, o locutor usa o título académico para apresentar a Presidente da Câmara às outras duas interlocutoras, ao passo que estas, hierarquicamente abaixo da Presidente, são apresentadas apenas pelo seu nome próprio⁷.

⁷ Como alerta Nascimento, as “formas de tratamento nominais são as que melhor exprimem o estatuto dos interlocutores” (2020: 2718), dependendo a eleição de uma determinada forma de tratamento nominal não tanto de questões gramaticais, mas, fundamentalmente, do “conhecimento do sistema de relacionamento social, de obediência a normas sociais de cortesia

Apesar da rígida codificação das formas de tratamento no PE, é de assinalar, no entanto, que o sistema atravessa uma fase de grande instabilidade e rápida mudança (Duarte, 2011; Lima, 2007).

4.2. APRESENTAÇÕES (APRESENTAR-SE E APRESENTAR ALGUÉM)

Tal como as saudações, as apresentações desempenham um papel fundamental no estabelecimento de relações interpessoais.

Assim, em contextos formais com interlocutores socialmente distantes, devemos recorrer às fórmulas de autoapresentação *O meu nome é* ou *Chamo-me*. Ao apresentarmos-nos, devemos indicar também o nosso apelido (cf. o exemplo (5)). Já a fórmula de autoapresentação *Sou o/a X* deve ser reservada para contextos informais com interlocutores socialmente simétricos.

(5)

Prazer em conhecê-la, Fatma. O meu nome é António Antunes e sou um dos organizadores da reunião.

A resposta adequada a uma apresentação em contexto formal pode ser concretizada através das expressões *Prazer em conhecê-la/a*, *Muito gosto* ou *Prazer*. A sistematização que se oferece aos utilizadores do curso, após os diálogos de cada unidade, possibilita, como neste caso, oferecer diferentes alternativas pelas quais estes poderão optar, de modo a variar as suas escolhas e a não ficar limitados a uma única expressão.

Quando, ainda em contextos formais, apresentamos uma pessoa hierarquicamente acima dos interlocutores, podemos utilizar uma formulação como: *Gostava de vos apresentar a Dr.^a Ana Pereira*, como no exemplo (4). Para além das formas de tratamento, também o recurso ao imperfeito de cortesia (Cunha e Cintra, 2017) contribui, neste enunciado específico, para

em situações de formalidade ou informalidade, de estilo pessoal ou institucional e do contexto da interlocução” (Nascimento, 2020: 2718).

o aumento da sua delicadeza, sendo que, além disso, o locutor apresenta, em primeiro lugar, a pessoa com uma posição hierárquica superior.

Já em contextos informais ou, em contextos formais, quando a pessoa que estamos a apresentar se encontra hierarquicamente abaixo daquela(s) a quem vai ser apresentada, podemos usar, também como no exemplo (4), *Estas são a Fatma e a Marta*.

Para responder a uma apresentação informal, podemos recorrer, por exemplo, a *Olá! Tudo bem?*, extremamente corrente não apenas para responder à apresentação, mas também para saudar, de modo informal, alguém conhecido com quem temos familiaridade.

4.3. ELOGIOS

O elogio é, por definição, um ato favorecedor da face positiva do interlocutor⁸, ocorrendo frequentemente em trocas conversacionais entre interlocutores próximos, embora também, com frequência, em encontros sociais formais, como o que a unidade 3 ilustra.

Tanto com pessoas mais próximas como com pessoas desconhecidas ou menos próximas, quando queremos ser corteses, costumamos emitir comentários positivos relativamente às suas atitudes, competências ou bens. Quando as pessoas nos são muito próximas, podemos elogiar também o seu aspeto físico. A ritualização inerente a muitos atos expressivos faz com que os elogios surjam, por vezes, de forma automatizada, em contextos sociais em que eles são de ocorrência obrigatória, reservando os falantes os elogios menos estereotipados para pessoas mais próximas. Em qualquer dos casos, o elogio é um ato de cortesia.

O exemplo (6) ilustra uma sequência de abertura típica de uma conversa informal, em que o elogio contribui para gerar um ambiente positivo com o interlocutor. Note-se que o elogio desencadeia um ato de agradecimento,

⁸ O favorecimento é, todavia, bidirecional, pois se, por um lado, o elogio favorece a face positiva do alocutário, favorece simultaneamente a face positiva do próprio locutor (Maíz-Arévalo, 2017).

seguido da retribuição do elogio, ficando assim reequilibradas as faces dos dois participantes. Os elogios que, como vimos, adulam a face positiva do interlocutor podem ainda ser intensificados pelo recurso a advérbios de quantidade, tal como se verifica em *O teu cabelo está muito giro!* em (6).

(6)

Marta – *Olá, Fatma. Desculpa o atraso, já sabes como são os autocarros nesta cidade; é sempre a mesma coisa. Estás boa? Há quanto tempo... Estás com ótimo aspeto!*

Fatma: *É verdade, há que tempos... Obrigada. Tu também. O teu cabelo está muito giro. Não estava mais comprido? Cortaste-o?*

Como bem relembra Carreira (2005), pode dar-se o caso, porém, de, em sociedades que concedem um menor valor às relações gregárias, se considerar a estrutura do elogio em PE como exagerada, podendo dar azo a mal-entendidos interculturais, sendo, portanto, fundamental que os aprendentes de PE aprendam este ritual, de modo a evitar um possível conflito.

Tal como o pedido de desculpa (que analisaremos adiante), o elogio pode ainda ser proferido, como ato preliminar, de forma a preparar o interlocutor para um ato subsequente em que a sua face negativa, bem como a própria face positiva do locutor, venham a ser ameaçadas, de modo a, assim, tentar evitar o desequilíbrio das faces.

4.4. CONGRATULAÇÕES

Gonçalves define o ato expressivo de congratulação como “expressão da satisfação do falante pelo desfecho de uma situação”⁹ (2013: 20), sendo a

⁹ Tal como no caso dos elogios, as congratulações podem servir, não obstante, também como atos preliminares para a emissão de um ato diretivo, constituindo-se, nesse caso, como uma estratégia discursiva que prepara o interlocutor para esse ato ameaçador da sua face negativa e que estabelece um ambiente mais propício à aceitação desse ato. Esta função da congratulação não é, contudo, contemplada nesta unidade.

fórmula linguística prototípica deste ato *Parabéns!*. Ao favorecerem a face positiva do interlocutor, as congratulações favorecem simultaneamente a face positiva do locutor e, nesse sentido, são muito próximas do ato de elogio, contribuindo, portanto, tal como as saudações e as apresentações, para o estabelecimento e reforço de relações interpessoais positivas. Veja-se o seguinte exemplo:

(7)

Marta: *É um prazer, Dra. Ana. Gostaria de lhe dar os meus sinceros parabéns pelo trabalho que tem vindo a desenvolver na Câmara. As suas iniciativas demonstram bem a ajuda que a Câmara está a dar aos refugiados que chegam à nossa cidade.*

Presidente da Câmara: *Muito obrigada. É com muita alegria que ouço as suas palavras, pois é precisamente esse o objetivo da Câmara. É um prazer conhecê-las. Sem vocês, o nosso trabalho não seria possível.*

O uso do condicional é frequente numa relação assimétrica em que o interlocutor se encontra numa posição social hierarquicamente acima do locutor, denotando um maior grau de cortesia do ato de congratulação (em detrimento de *Quero dar-lhe os parabéns pelo trabalho.*), que é, além do mais, reforçado pelo uso do adjetivo de valoração positiva *sinceros*¹⁰.

A resposta a um ato de congratulação pode ser um mero agradecimento, ou pode, como no exemplo (7), desencadear um agradecimento e aceitação da congratulação, seguido de uma retribuição. Note-se ainda como a Presidente da Câmara minimiza o seu papel, salientando que o trabalho realizado não é apenas da sua responsabilidade, mas de toda a instituição que representa.

¹⁰ Relativamente ao léxico utilizado na realização linguística de atos expressivos, Palrilha (2009) salienta o papel determinante desempenhado pelos adjetivos avaliativos positivos na consecução do objetivo ilocutório destes atos.

4.5. AGRADECIMENTOS

Quando agradecemos a alguém, manifestamos a nossa gratidão por uma ação realizada pelo nosso interlocutor em nosso benefício. Desta forma, não agradecer a uma pessoa que nos fez um favor “may be perceived as markedly rude and socially disruptive” (Maíz-Arévalo, 2017: 15).

Tal como podemos evidenciar no exemplo (8), os atos de agradecimento surgem, muito frequentemente, em resposta a outros atos de agradecimento, num trabalho evidente de equilíbrio de faces. Neste caso, uma Presidente de Câmara interage com um dos organizadores de um evento social:

(8)

António: *Desculpem interromper, mas gostava de aproveitar a ocasião para agradecer a vossa presença, especialmente a da Sra. Presidente, que deve estar muito ocupada.*

Presidente da Câmara: *Não tem de quê, Sr. Antunes. Eu é que lhe agradeço a organização desta reunião.*

A nível dos recursos linguísticos utilizados, o agradecimento pode traduzir-se no uso da expressão formulaica *Obrigado/a*, que varia em género consoante o locutor. Pode ainda ocorrer a explicitação do objeto ou ato que se agradece, como acontece, por exemplo, no enunciado *Obrigada pela prenda*. Para além do mais, o agradecimento pode ainda ser intensificado¹¹; num registo mais formal, os advérbios *muito* e o adjetivo (com valor adverbial) *imenso* podem surgir em expressões como *Muito obrigado/a* ou *Agradeço-lhe imenso*, ao passo que o superlativo *-íssimo/a* (*Obrigadíssimo/a*) ocorre num registo mais coloquial.

A resposta formal *Não tem de quê* oferecida no exemplo (8), tal como a expressão *De nada*, constituem duas das expressões de resposta mais co-

¹¹ Gonçalves (2013) associa fórmulas de agradecimento mais longas a uma genuína expressão de sentimentos, enquanto as mais curtas seriam mais utilizadas como estruturas cristalizadas que cumprem um dever social.

muns ao agradecimento, sendo a última também muito usada em respostas a agradecimentos em contexto informal.

4.6. PEDIDOS DE DESCULPA

O pedido de desculpa, por sua vez, consiste numa prática linguística frequente¹² que “ilustra paradigmaticamente a delicadeza negativa” (Carreira, 1995: 105) e que visa alcançar o reequilíbrio social ao reparar um dano causado pelo locutor ao interlocutor, assumindo, pois, enorme relevância na manutenção harmoniosa das relações interpessoais. Para além deste carácter compensatório retrospectivo, o pedido de desculpa pode ainda anteceder a expressão de um ato de fala diretivo, funcionando como ato preliminar e tornando-se, assim, um hábito “absolutamente essencial na socialização e fundamental na prevenção de hostilidades, quer a nível oficial, quer particular” (Palrilha, 2009: 35).

No que diz respeito aos recursos linguísticos utilizados em PE ao serviço do pedido de desculpa, o verbo *desculpar* no imperativo (*Desculpa* ou *Desculpe*) constitui, em contextos formais e informais, a forma mais comum de realizar este ato. Apesar de se tratar de um imperativo, o seu emprego frequente diminui o seu carácter injuntivo¹³ e, portanto, a força ilocutória que acarreta (Carreira, 1995). Por outro lado, a locução verbal *Peço desculpa*, utilizada no exemplo (9), é ainda mais formal e cortês (sendo que esta, pode, ainda, conter elementos de intensificação: *Peço imensa desculpa*) e o uso da expressão performativa com o verbo *pedir* na 1.^a pessoa do singular traduz-se numa maior implicação do sujeito no ato que enuncia. Tal como acontece

¹² Carreira observa que, tal como as saudações, “o pedido de desculpa, presente em todas as sociedades, embora revestindo manifestações de diferentes tipos, restabelece/tenta restabelecer uma harmonia” (1995: 105).

¹³ Como bem apontam Cunha e Cintra, embora exista uma propensão para associar o modo imperativo a ordens, “não é para ordem ou comando que, na maioria dos casos, nos servimos desse modo” (2017: 491) e, como bem conclui Fernandes, a cortesia pode manifestar-se, dependendo do contexto enunciativo em que ocorre, “em todos os usos linguísticos e em todos os actos comunicativos interpessoais (mesmo nos actos directivos)” (2010: 47).

com o agradecimento, o pedido de desculpa pode, expressamente, indicar o objeto ou ato pelo qual se pede desculpa, por exemplo, *Desculpa o atraso*, presente no exemplo (1).

O pedido torna-se ainda mais delicado quando acompanhado de uma justificação que apresenta o motivo, geralmente incontornável, que forçou o agravo (veja-se, a este propósito, também no exemplo (1), a expressão: *Já sabes como são os autocarros nesta cidade*). Ainda que a justificação não elimine a responsabilidade do falante, mitiga a sua culpa, salvaguardando a sua face positiva. Pode ainda a responsabilidade ser atribuída a outra pessoa, entidade ou acontecimento, neste caso concreto, ao sistema de transportes públicos da cidade (uma estratégia de evasão, para Gonçalves, 2013).

Quando uma pessoa nos pede desculpa, é delicado responder, podendo, para este efeito, recorrer-se aos enunciados *Não faz mal* ou *Não tem problema*. Esta aceitação do pedido de desculpa repõe o equilíbrio das faces de ambos os interlocutores e, ainda que essa possibilidade não esteja contemplada na unidade, o locutor que emite um pedido de desculpa pode mesmo comprometer-se a realizar um ato de remediação em favor do agravado pela “ofensa”.

4.7. INTERRUPÇÕES

As interrupções constituem atos linguísticos que ameaçam simultaneamente a face positiva e negativa do alocutário e que, por isso, devem, em interações com desconhecidos ou com pessoas socialmente distantes, ser evitadas, de modo a impedir conflitos e a preservar a face positiva do próprio locutor. O mesmo não sucede, contudo, em situações informais com interlocutores próximos, nas quais as interrupções são frequentes¹⁴.

Em situações formais em que a interrupção é impreterivelmente necessária, torna-se importante utilizar estratégias discursivas que mitiguem a

¹⁴ Para além da distância social entre os interlocutores, Fávero e Andrade (2015) observam que existem determinados géneros discursivos, tais como as entrevistas ou os debates, que propiciam a ocorrência de interrupções, que não são, nestas situações, entendidas como descortesias.

ameaça que esta representa. É, deste modo, comum pedir desculpa antes de interromper, mediante a utilização de fórmulas de cortesia como *Desculpe* ou *Com licença*, que podem, além disso, ser intensificadas, como no caso de *Peço imensa desculpa*, assim como, ainda, oferecer uma justificação para a interrupção. Observe-se o exemplo (9):

(9)

Luís: *Desculpem interromper, mas as vossas caras são-me familiares. Conheçemo-nos de algum lado?*

Marta: *Acho que não. Não estou a ver...*

Fatma: *Eu também acho que não, lamento.*

Luís: *Se calhar estou a confundir-vos com outras pessoas. São tantas caras, peço desculpa! O meu nome é Luís Gonçalves e pertenço à organização do evento.*

Neste caso, o locutor tem consciência do perigo que a sua intervenção representa para a troca conversacional e, por esse motivo, mitiga o seu enunciado com um pedido de desculpa que antecede a interrupção e que está ao serviço da preservação da sua face positiva e da face negativa das suas interlocutoras¹⁵. Posteriormente, apresenta ainda a motivação que está na origem dessa interrupção, isto é, o facto de as caras das interlocutoras lhe parecerem familiares. Como observa Lima (2007: 69), o recurso a várias estratégias de cortesia aumenta o grau de delicadeza final e, por este motivo, com pessoas desconhecidas ou menos próximas e, sobretudo, socialmente distantes, usamos expressões mais formais, intensificando ainda essas expressões, de modo a sermos ainda mais corteses.

Observe-se, de igual modo, neste exemplo (9), que as alocutárias, vendo-se na necessidade de discordar do seu locutor, utilizam o marcador de opinião *acho que*, o qual relativiza o seu enunciado (Lopes, 2018). Evitam,

¹⁵ Ainda que pouco cortês, a interrupção pode ser utilizada como estratégia para forçar o início de uma troca verbal entre pessoas desconhecidas.

desta forma, a expressão categórica de uma asserção que poderia ferir a suscetibilidade do locutor e ofender a sua face positiva, ao mesmo tempo que preservam a sua própria face positiva.

Cabe, por fim, destacar o papel fundamental que, na oralidade, a entoação e a linguagem gestual desempenham na consecução, com êxito, não apenas deste, mas de todos os atos expressivos. Também estas poderão contribuir para a intensificação da cortesia e, conseqüentemente, para a diminuição de conflitos interpessoais. O domínio e a aplicação de todos estes conhecimentos relativos aos atos expressivos contribuirão, pois, para uma maior e melhor integração social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo o potencial de conflito inerente à interação humana, a prevenção e a gestão dos conflitos, igualmente por meios linguísticos, assumem, por isso, grande relevância na vida em comunidade. No contexto atual, em que se intensificam os fluxos migratórios, as interações interculturais colocam, aos interlocutores particulares e às comunidades em que se inserem, desafios acrescidos, uma vez que as normas de cortesia diferem de cultura para cultura. Dadas estas circunstâncias, torna-se particularmente relevante a investigação e o desenvolvimento de recursos pedagógicos que abordem os atos ilocutórios numa perspetiva multicultural (Kecskes, 2014; Taguchi e Roever, 2017). Nesta linha, está prevista uma investigação futura sobre os atos ilocutórios de pedido e recusa, em seis línguas europeias, tendo como enquadramento a pragmática contrastiva.

Este texto centrou-se na análise das estruturas linguísticas que são convencionalmente usadas para concretizar, em PE, alguns atos expressivos e que, por essa razão, foram exploradas na unidade didática dedicada à codificação da cortesia linguística no PE, integrada no curso a distância criado no contexto do projeto europeu INCLUDEED. Tratando-se de atos mais ou menos ritualizados, muita atenção deve merecer o ensino das estratégias linguísticas que permitem codificá-los, para salvaguarda da harmonia interacional.

BIBLIOGRAFIA

- A.A. (2017). *Referencial Camões PLE*. Lisboa: Camões, Instituto da Cooperação e da Língua I.P.
<https://www.instituto-camoes.pt/activity/centro-virtual/referencial-camoes-ple>
- A.A. (2022) *Guia para a inclusão linguística de migrantes*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. https://eusal.es/eusal/catalog/book/978-84-1311-659-4_
- Arcidiacono, Francesco; Pontecorvo, Clotilde (2009). Cultural practices in Italian family conversations: Verbal conflict between parents and preadolescents. *European Journal of Psychology of Education*, 24, 1, 97-117.
- Briz, Antonio; Albelda, Marta (2013). 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). *Onomázein*, 28, 288-319.
- Brown, Penelope; Levinson, Steven C. (1978). Universals in language use: Politeness phenomena. In Ester N. Goody (Ed.), *Questions and Politeness* (56-289). Cambridge: Cambridge University Press.
- (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Carreira, Maria Helena (1995). Pedido de desculpa e delicadeza: para o estudo dos seus processos linguísticos em português. In *Actas do X Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística* (105-116). Lisboa: APL.
- (2005). Politeness in Portugal: How to Address Others. In Leo Hickey e Miranda Stewart (Eds.), *Politeness in Europe* (306-316). Clevedon: Multilingual Matters.
- Conselho da Europa (2001). *Quadro comum europeu de referência para as línguas: aprendizagem, ensino, avaliação*. Porto: Asa. http://area.dge.mec.pt/gramatica/Quadro_Europeu_total.pdf
- Council of Europe. (2018/2020). *The CEFR Companion Volume with New Descriptors*. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
- Cunha, Celso; Cintra, Lindley (2017). *Nova gramática do português contemporâneo* (7ª ed.). Rio de Janeiro: Lexikon.
- Duarte, Isabel Margarida (2011). Formas de tratamento em português: entre léxico e discurso. *Matraga*, 18, 28, 84-101.
- Eckert, P. (2008). Variation and the indexical field. *Journal of Sociolinguistics*, 12, 4, 453-476.
- Fávero, Leonor; Andrade, Maria Lúcia (2015). Cortesia verbal e ensino de língua: reflexões sobre competência comunicativa, jogo interpessoal e normatividade. *Filologia e Linguística Portuguesa*, 17, 1, 101-129.

- Fernandes, Gonçalo (2010). O princípio da cortesia em Português europeu. In Maria Iliescu; Paul Danler; Heidi Siller-Runggaldier (Eds.), *Actes du XXVe Congrès International de Linguistique et de Philologie Romanes* (vol. 5, 39-47). Berlin: De Gruyter.
- Foolen, Ad (2016). Expressives. In Nick Riemer (Ed.), *The Routledge Handbook of Semantics* (473-490). Abingdon: Routledge.
- Goffman, Erving (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face to Face Behaviour*. New York: Anchor.
- Gonçalves, Mafalda (2013). *Atos expressivos e ensino do português como língua não materna: o caso do pedido de desculpa e da expressão de um desejo*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra, Portugal.
- Gu, Yueguo (1990). Politeness Phenomena in Modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14, 2, 237-257.
- Haverkate, Henk (1993). Acerca de los actos de habla expresivos y comisivos en español. *Diálogos hispánicos*, 12, 149-180.
- (1994). *La cortesia verbal: estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Ide, Sachiko; Hill, Beverly; Carnes, Yukiko M.; Ogino, Tsunao; Kawasaki, Akiko (1992). The Concept of Politeness: An Empirical Study of American English and Japanese. In Richard J. Watts; Sachiko Ide; Konrad Ehlich (Eds.), *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice* (281-297). Berlin: de Gruyter.
- Kádár, Dániel (2017). Politeness in Pragmatics. *Oxford Research Encyclopedia of Linguistics*. <https://linguistics.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780199384655.001.0001/acrefore-9780199384655-e-218>.
- Kecskes, Istvan (2014). *Intercultural Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Lima, José P. (2007). *Pragmática linguística*. Lisboa: Caminho.
- Lopes, Ana Cristina M. (2018). *Pragmática: uma introdução*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Lyons, John (1977). *Semantics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Maíz-Arévalo, Carmen (2017). Expressive Speech Acts in Educational e-chats. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 5, 2, 151-178.
- Mugford, Gerrard; Félix-Brasdefer, J. César (2021). Politeness Research in the Spanish-Speaking World. In Dale A. Koike; J. César Félix-Brasdefer (Eds.), *The Routledge Handbook of Spanish Pragmatics. Foundations and Interfaces* (353-369). Oxon/New York: Routledge.
- Nascimento, Maria Fernanda B. (2020). Formas de tratamento. In Eduardo B. P. Raposo; Maria Fernanda B. Nascimento; Maria Antónia C. Mota; Luísa Segura; Amália Mendes; Amália

- Andrade (Orgs.), *Gramática do português* (vol. 3, 2701-2732). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Norrick, Neal R. (1978). Expressive Illocutionary Acts. *Journal of Pragmatics*, 2, 3, 277-291.
- Palrilha, Silvéria Maria R. (2009). *Contributos para a análise dos actos ilocutórios expressivos em português*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra, Portugal.
- Searle, John R. (1979). *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Song, Sooho (2012). *Politeness and Culture in Second Language Acquisition*. London: Palgrave Macmillan.
- Spencer-Oatey, Helen (2005). (Im)Politeness, Face, and Perceptions of Rapport: Unpacking their Bases and Interrelationships. *Journal of Politeness Research*, 1, 1, 95-119.
- Taguchi, Naoko; Roever, Carsten (2017). *Second language pragmatics*. New York: Oxford University Press.
- Wierzbicka, Anna (1985). Different Cultures, Different Languages, Different Speech Acts: Polish vs. English. *Journal of Pragmatics*, 9, 2-3, 145-178.