

ATENUAÇÃO DE ATOS DE FALA DIRETIVOS EM DOIS LIVROS DE PLE COMPARADOS: OS PROCEDIMENTOS ACOMPANHANTES

Patrícia Mariano Marcos

patriciamariano@id.uff.br

PPGEL - Universidade Federal Fluminense (Brasil)

Paulo Pinheiro-Correa

papinheirocorrea@id.uff.br

Universidade Federal Fluminense (Brasil)

Resumo: Neste trabalho é analisado um tipo pragmático específico de estratégias de atenuação de solicitações (ordens e pedidos) nos diálogos de dois livros didáticos de português para estrangeiros, os procedimentos acompanhantes, tal como classificados por Kerbrat-Orecchioni (2005, 2006). O trabalho se fundamenta na teoria dos atos de fala (Austin, 1962/1990; Searle, 1979/2002), nos conceitos de face, de Goffman (1967/1980) e de polidez positiva e negativa, de Brown e Levinson (1987). Os resultados mostraram que as estratégias de atenuação incluíram não apenas recursos lexicais, mas também procedimentos de reformulação do enunciado e que o uso de moderadores, do tipo “por favor” estava entre os recursos lexicais de atenuação mais utilizados. Os resultados assinalam ainda deficiências no tratamento pragmático da questão nos livros analisados.

Palavras-Chave: Pragmática, Polidez, Estratégias de atenuação, PLE.

Abstract: In this paper, a specific pragmatic type of request mitigation strategies (orders and requests) is analyzed in the dialogues of two Portuguese textbooks for foreigners, namely, the accompanying procedures, as classified by Kerbrat-Orecchioni (2005, 2006). The work is based on speech acts theory (Austin, 1962/1990; Searle, 1979/2002), on Goffman’s (1967/1980) concept of face and on Brown and Levinson’s (1987) concepts of positive and negative politeness. The results showed that mitigation strategies included not only lexical resources but also reformulation procedures and that the use of moderators, such as “please”, was among the most used lexical mitigation resources. The results also point out failures in the pragmatic treatment of the issue in the books analyzed.

Keywords: Pragmatics, Politeness, Mitigation strategies, PFL.

1 – Introdução

Nesta pesquisa é analisado um tipo pragmático específico de estratégias de atenuação de solicitações (ordens e pedidos) nos diálogos de dois livros didáticos de português para estrangeiros. As solicitações são parte da categoria dos atos de fala diretivos (doravante, AFD), como classificados por Searle (1979/2002).

A formulação dos AFD varia de acordo com a língua e a cultura. Por isso, entendemos que para os estudantes de línguas adicionais é necessário desenvolver uma competência comunicativa tal que lhes permita identificar as formulações pertinentes à língua adicional em questão. Da mesma maneira, também se espera que um aprendiz possa conhecer as estratégias de atenuação e proteção das faces inerentes ao processo comunicativo, ou seja, as maneiras de evitar que a força ilocucionária do ato de fala interfira negativamente na interação, uma vez que os AFD são, em termos gerais, ameaçadores das faces. Tais estratégias também variam de acordo com as línguas e as diferentes comunidades linguísticas que as utilizam. Deste modo, como salienta Goffman, “estudar como as pessoas salvam faces é estudar as regras de trânsito da interação social” (Goffman, 1980, p. 82). Blanco (2018) pesquisou a relação entre face e atenuação em um dos livros pesquisados neste trabalho (*Bem Vindo*, edição de 2007). A pesquisa descrita neste artigo se insere no assunto com uma análise complementar à de Blanco, com diferente metodologia e objetivos diversos.

Esta pesquisa tem como pressupostos teóricos a teoria dos Atos de Fala (Austin, 1962/1990 e Searle, 1979/2002) e os conceitos de construção da face de Goffman (1967/1980), de polidez de Brown e Levinson (1987) e as estratégias de atenuação de atos de fala estudadas por Kerbrat-Orecchioni (2005 e 2006), que as divide entre estratégias substitutivas e estratégias acompanhantes. Com base nesses conceitos, serão analisadas, neste trabalho, um tipo específico de estratégias de atenuação, denominado procedimentos acompanhantes, com identificação das formulações mais utilizadas em cada um dos livros, a fim de diagnosticar como o assunto tem sido tratado em materiais de PLE.

As hipóteses de partida são as de que: (i) quanto maior a ameaça, maior será a atenuação, de maneira que se as formulações imperativas são aquelas que expressam maior ameaça às faces, estas seriam aquelas que exibiriam maior grau de atenuação e (ii) o principal procedimento acompanhante seja o moderador, na forma “por favor”, dada a aparente disponibilidade deste item na língua.

Na seção seguinte, as ordens e pedidos são discutidos à luz dos estudos pragmáticos, bem como a fundamentação teórica. A metodologia é apresentada na seção (3) e, na seção (4), são apresentados os resultados e a discussão, que são seguidos da conclusão, em (5).

2 - Atos de fala diretivos, face e polidez

De acordo com Austin (1962/1990), todas as declarações constituem o desempenho de uma ação. Suas ideias culminam em uma classificação dos atos de fala proposta por Searle (1979/2002), para quem “falar uma língua é realizar

atos de linguagem” (Searle 2002: 34), seja para afirmar, dar ordens, perguntar, prometer, etc. Da classificação proposta por Searle, será analisada neste trabalho uma parte dos AFD que constituem “tentativas por parte do locutor de mandar o auditor fazer alguma coisa” (Kerbrat-Orecchioni 2005: 32).

A diferença entre ordens e pedidos é entendida por Oliveira (1995) como uma gradação na autonomia que é dada ao alocutário pelo enunciador. Para ela, as elocuições explícitas são “formas diretas que negam a autonomia do interlocutor na interação”, como acontece com as *ordens*. Já nos pedidos “o foco se concentra na ação desejada pelo enunciador”, o que permite ao interlocutor maior autonomia (Oliveira 1995: 81).

Ao proferir um AFD, é possível que a harmonia da interação seja comprometida, pois, neste caso, o interlocutor tem sua liberdade de ação ameaçada ou tolhida. Daí a necessidade da polidez, para que a harmonia entre os interlocutores seja preservada. A teoria da polidez de Brown e Levinson (1987), e a noção de face de Goffman (1967/1980), se conectam no sentido de que, com a polidez, emerge a ideia de que todos nós temos uma autoimagem de como queremos ser vistos publicamente: a face.

Brown e Levinson (1987) ampliam o conceito de face e estabelecem dois tipos: a face positiva e a face negativa, que gera duas estratégias de proteção das faces: (a) polidez positiva, de natureza produtiva, que faz o uso de atos de fala valorizantes da face e reforça-os e (b) polidez negativa, de natureza abstencionista e compensatória, que consiste em evitar o uso de atos de fala ameaçadores da face e, caso sejam usados, são produzidos de forma mais branda, com recurso a estratégias atenuadoras.

Entre os trabalhos recentes sobre atenuação em manuais de PLE estão os de Blanco (2018) e Bodolay (2020). Enquanto no de Bodolay o foco é na prosódia, no de Blanco é analisada a relação entre face e atenuação especificamente no manual *Bem Vindo* (edição de 2007), um dos manuais também analisados neste trabalho. No referido estudo, a análise é realizada com base na da ficha de análise metodológica da atenuação pragmática proposta por Albelda et al. (2014). Blanco considera que a ausência da explicitação dos processos de atenuação destitui determinados diálogos de sua real dimensão comunicativa. Isso leva o aprendiz da língua adicional a encontrar dificuldades para compreender e decodificar aspectos estratégicos da cortesia e da atenuação presentes na comunicação real. Esta visão de atenuação como estratégia com vistas a uma maior eficácia pragmática e seu tratamento na sala de aula são amplamente discutidos em Briz (2006: 252).

O estudo apresentado neste artigo se baseia na classificação proposta por Kerbrat-Orecchioni (2006). A autora divide as estratégias atenuadoras em procedimentos *substitutivos*, por um lado, e *acompanhantes*, por outro. Os primeiros substituem uma formulação mais direta por outra mais “suave” e correspondem, por exemplo, à formulação por meio de perguntas ou comentários e à troca de tempos verbais. Já os procedimentos acompanhantes – tema deste estudo¹ – são recursos lexicais acrescidos a uma oração de base declarativa, interrogativa ou

¹ Os procedimentos substitutivos não serão tratados neste artigo.

imperativa que vem a constituir o enunciado. Os oito tipos de procedimentos acompanhantes propostos pela autora vêm descritos na tabela a seguir.

Procedimento atenuador do tipo acompanhante	Efeito Pragmático
1. Enunciados Preliminares	Preparar o interlocutor para o ato que seguirá e também é uma estratégia para proteger a face do locutor caso a solicitação não seja bem aceita. Ex. Posso te fazer um pedido? (Corpus do Português).
2. Justificação	Uso de uma formulação para justificar a relevância do pedido e reparar uma possível ameaça à face ao proferir o ato diretivo. Ex.: Se puder, em uma mesa mais reservada, por favor. É que queremos comemorar o aniversário de uma amiga (Fale Português, p.91).
3. Moderador	Confirmar um pedido e ao mesmo tempo suavizá-lo. Ex.: Por favor, diga ao chefe que estamos levando conosco muito material interessante (Bem Vindo, p. 27).
4. Minimizadores	Diminuir a força ilocutória do ato de fala associando-o aos diminutivos. Ex.: Aguenta aí um pouquinho, dona Daniela (Bem Vindo, p.86).
5. Desarmadores	Tentativa de neutralizar uma reação negativa do interlocutor. Ex. Não queria te perguntar isso, mas... (Corpus do Português).
6. Modalizadores	Estratégia para evitar a formulação direta e seu teor impositivo. Ex: - Onde quer que coloque sua bagagem? - Pode deixá-la no chão que eu mesmo me encarrego (Bem Vindo, p.51).
7. Aduladores	Elogiar o interlocutor tendo em vista que ao agradá-lo as chances de ter sua solicitação atendida serão mais altas. Ex. Faça-me um favor, meu bem (Corpus do Português).
8. Procedimentos Suavizadores	Suavizar o possível teor autoritário do pedido, criando uma atmosfera amigável e de acordo entre os participantes, protegendo a face do interlocutor. Ex.: Pode pedir o que quiser. Mas não quero que exagere com as bebidas alcoólicas, está certo? (Fale Português, p.91).

TABELA 1 - Procedimentos atenuadores acompanhantes e seus efeitos pragmáticos²
(elaborada pelos autores com base em Kerbrat-Orecchioni, 2005 e 2006).

² Os procedimentos 1 e 7 não foram encontrados nos corpora analisados e foram ilustrados com exemplos retirados do *Corpus do Português* (www.corpuscoportugues.org).

3 - Metodologia e corpora para a análise dos dados

Foram verificados os atos de fala diretivos para solicitações (ordens e pedidos) apresentados como representativos do PB nos seguintes manuais de ensino de PLE (variedade brasileira):

(a) *Bem Vindo! A Língua Portuguesa no Mundo da Comunicação* (SBS, S. Paulo), de 1999. De autoria de Maria Harumi De Ponce e Silvia Andrade Burim e Susanna Florissi. Considerado referência no ensino de PLE, com mais de 200 mil exemplares vendidos no Brasil e no exterior, conta com 20 unidades. A edição analisada é de 2010, com 220 páginas.

(b) *Fale Português*, de 2016, elaborado pelas mesmas autoras do livro *Bem Vindo!* (Hub Editorial, S. Paulo), consta de 2 volumes. O volume 1 apresenta 10 unidades e cada uma delas também é iniciada com diálogos. Os diálogos analisados serão os do vol. 1, que apresenta 10 unidades, porque nele que se encontram as unidades dedicadas aos pedidos e ordens. A edição analisada é a de 2016, com 100 páginas.

A partir da escolha dos materiais, a pesquisa se desenvolveu por meio das seguintes etapas:

- Seleção dos diálogos impressos com atos de fala diretivos para solicitações;
- Classificação destes de acordo com a sua formulação;
- Identificação dos procedimentos de atenuação utilizados em cada formulação;
- Cotejo dos resultados em cada material e distribuição dos procedimentos atenuadores acompanhantes em cada um dos livros analisados.

4 - Resultados e discussão

Nesta seção são analisados os resultados da análise dos procedimentos de atenuação acompanhantes encontrados no corpus.

Do livro *Bem Vindo*, foram obtidos 108 dados de estratégias atenuadoras em 91 AFD. O número de estratégias é maior que o de atos de fala devido ao fato de que houve atos de fala que apresentaram mais de uma estratégia. Dentre as estratégias atenuadoras, o corpus analisado referente ao livro *Bem Vindo* consistiu dos 57 tokens correspondentes e procedimentos atenuadores acompanhantes, não sendo analisados neste trabalho os procedimentos atenuadores de substituição.

Já do *Fale Português*, foram obtidos 49 dados de estratégias atenuadoras em 15 AFD. Dentre as estratégias atenuadoras, o corpus analisado referente ao livro *Bem Vindo* consistiu dos 17 tokens correspondentes e procedimentos atenuadores acompanhantes, não tendo sido analisados neste trabalho os procedimentos atenuadores de substituição.

As orações de base que receberam procedimentos atenuadores acompanhantes foram:

- (i) as imperativas, caracterizadas por apresentarem verbos no modo imperativo;
- (ii) as performativas, que expressam textualmente o ato realizado, como em: “Ordeno que você feche a porta” e
- (iii) as nominais, em que não há presença de forma verbal.

Foram observados seis tokens de procedimentos acompanhantes no livro *Bem Vindo* e cinco nos dados de *Fale Português* (no qual não apareceu nenhum dado de formulação desarmadora): a) justificativas; b) moderadores; c) minimizadores; d) modalizadores; e) desarmadores e f) suavizadores. Cada um destes procedimentos acompanhantes será discutido a seguir:

4.1 - Uso de justificativa

Bem Vindo. 2 dados. Os diálogos nos quais aparecem apresentam contextos diferentes. No primeiro, “No avião” (p.63), a comissária, ao se dirigir aos passageiros, diz: “Senhoras e senhores, apertem os cintos *pois vamos aterrissar em alguns minutos*”, no segundo exemplo, diálogo “D” (p.86), um familiar se dirige a um outro: “Corre, Maria, corre *que está saindo água por baixo*, corre e desliga *que eu vou pegar um pano*”, em ambos os exemplos, apesar de haver diferentes graus de formalidade e familiaridade entre os interlocutores, a justificativa atenua a formulação imperativa e explica a necessidade de realização do ato proferido, fazendo com que o ouvinte atenda a solicitação.

Fale Português. Houve somente um dado em que o AFD para solicitação foi formulado com uma justificativa. No exemplo “Fazendo a reserva” (p.91), a cliente liga para a churrascaria e faz um pedido à recepcionista: “Se puder, em uma mesa mais reservada, por favor. *É que queremos comemorar o aniversário de uma amiga*”. Nesta solicitação vemos a combinação do procedimento suavizador “se puder”, do moderador “por favor” e da justificativa. Ao emitir o AFD a cliente o faz de forma polida a fim de atenuar uma possível ameaça à face negativa da ouvinte e a sua face negativa, pois a reserva da mesa é algo já esperado que o cliente faça, mas ao pedir que a mesa esteja localizada em um local específico, é um pedido a mais, que talvez não seja possível atendê-lo. Neste caso, a cliente justifica seu pedido a fim de este não seja interpretado como uma imposição, deixando claro o entendimento de que sua solicitação pode não ser realizada.

4.2 - Uso de moderadores

Bem Vindo. Os diálogos que apresentam moderadores são, em sua maioria, interações entre desconhecidos em um contexto de atendimento ao cliente. No diálogo “Na recepção do hotel” (p.51) há três exemplos: “Seu nome, *por gentileza?*”, “Então, preencha esta ficha, *por favor*” e “Poderia mostrar-me também algum documento de identidade, *por favor?*”, nesses exemplos o moderador suaviza uma

formulação nominal, uma imperativa e acompanha uma formulação já atenuada. A presença dos moderadores é encontrada na interação entre conhecidos no contexto profissional. Assim, o moderador acompanha uma solicitação mais direta atenuando a noção de comando. Como observamos nos diálogos “Sem título” (p.27) e “Num SPA” (p.111) “*Por favor, diga ao chefe que estamos levando conosco muito material interessante*” e “*Ângela, por favor, acompanhe o Sr. Ricardo até a sala do doutor Guilherme*”.

Fale Português. O uso de moderadores é encontrado em interações em contexto de atendimento ao cliente e em solicitações de serviços. Os diálogos apresentam situações em restaurante e hotel, como se pode ver nos exemplos “Um café com leite e um pastel de bacalhau, *por favor*” e “*É só aguardar ao lado, por favor*”, retirados do diálogo “Sem título” (p.5) e “se puder, em uma mesa mais reservada, *por favor*” do diálogo “Fazendo a reserva” (p.91). Nos exemplos “Consuelo, ponha os talheres e os pratos na mesa, *por favor*” e “*Por favor, entrem*”, dos diálogos “Feliz Ano Novo” (p.91) e “Como Pedro era fortinho” (p.43), o uso do moderador ocorre em interação entre conhecidos acompanhando uma formulação imperativa mais direta para, assim, suavizá-la.

4.3 - Uso de minimizadores

Bem Vindo. 4 diálogos e 5 atos de fala com o uso de minimizadores. Dos dados analisados, 3 são interações entre desconhecidos e 1 entre conhecidos. No diálogo “No correio” (p.61) o atendente solicita que o cliente assine: “*só falta assinar aqui embaixo*”, o uso do “*só*” marca a simplicidade do pedido e, portanto, sugere facilidade de atendimento. No diálogo “Num estande de vendas” (p.83), ao se dirigir ao corretor, o cliente, diz: “*gostaríamos de dar uma olhadinha nos apartamentos*”. O uso do diminutivo minimiza a força do pedido, fazendo-o parecer mais simples. Nos diálogos “F” (p.86) e “Ao telefone” (p.91) encontramos os enunciados: “*aguenta aí um pouquinho, dona Daniela*”, “*Um minutinho só, por favor*” e “*um minutinho, vou verificar*”, revelam que o uso dos minimizadores está relacionado ao efeito de obter colaboração do interlocutor, no que se refere à sua relação com o tempo, tende a acalmar o ouvinte, na medida em que, com essa formulação, tenta “*encurtar*” o tempo de espera de seu interlocutor.

Fale Português. O minimizador foi encontrado em apenas 1 diálogo, na interação “Sem título” (p.5) que se passa em uma lanchonete e o atendente solicita que o cliente espere: “*É só aguardar ao lado, por favor*”. O uso do “*só*” marca a simplicidade do pedido e, portanto, facilidade de atendimento, além disso, adicionou-se o moderador “*por favor*” que confirma a solicitação sem que se use uma formulação imperativa que poderia configurar um tratamento mais ríspido ou autoritário por parte do atendente.

4.4 - Uso de modalizadores

Bem Vindo. Os modalizadores apareceram acompanhados de duas outras formulações: a interrogativa e a assertiva. Ao usar as estruturas interrogativas, o locutor pergunta sobre a possibilidade de seu interlocutor realizar a ação

solicitada, deixando-o livre para atender ou não ao pedido, como podemos observar no diálogo “No quarto” (p.51) quando o hóspede se dirige ao funcionário do hotel: “o café da manhã *pode ser* servido no quarto?”.

Nas formulações assertivas com o modalizador podemos observar a afirmação de uma obrigação, como o exemplo do mesmo diálogo da p.51: “nesse caso, o senhor *deve preencher* este formulário”, com este tipo de formulação, o locutor expõe sua solicitação, mas não se compromete como autor desta imposição.

O modalizador “poder”, também é usado, na maioria dos exemplos, como uma expressão de possibilidade, o que oferece ao receptor uma alternativa de escolha, e revela uma preocupação do falante em não deixar com que o ouvinte sofra imposições, como exemplo extraímos do diálogo “No quarto” (p.51): “*pode deixá-la* no chão que eu mesmo me encarrego”. Nestes casos, o modalizador substitui uma construção imperativa que poderia soar ameaçadora para as faces, tanto do locutor, como do ouvinte, uma vez que as interações observadas ocorrem entre desconhecidos em ambiente profissional, em que a polidez e o distanciamento se fazem necessários.

Fale Português. 7 dados em que as solicitações foram formuladas com o uso de modalizadores, 5 deles de interações entre conhecidos e 2 entre desconhecidos. O primeiro exemplo, retirado do diálogo “Procurando um apartamento” (p.26), acontece em uma imobiliária, o corretor quer pedir o telefone do cliente, e para formular sua solicitação combina o modalizador a uma formulação interrogativa: “o senhor *pode* deixar seu telefone?”, deixando o seu interlocutor livre do teor de imposição de uma construção imperativa. O diálogo “Fazendo a reserva” (p.91) entre o atendente do restaurante e a cliente que diz: “*pode* deixar em meu nome”, a solicitação tem caráter permissivo que suaviza a formulação.

Os diálogos entre amigos apresentam o uso de modalizadores com caráter permissivo, de convite, de oferecimento e também associado à formulação interrogativa, como vemos, respectivamente nos seguintes exemplos retirados dos diálogos: “*pode* sentar” (p.13) e “Nicole, você *pode* preparar o molho vinagrete, a farofa e a salada verde?” (p.51).

4.5 - Uso de desarmadores

Bem Vindo. Apenas um dado. O diálogo “Uma entrevista” (p.131) traz uma interação que se passa em ambiente profissional, mas especificamente em uma entrevista de emprego, o recrutador, ao pedir que o candidato faça uma redação, quer se assegurar de que seu ouvinte possa realizar seu pedido, uma vez que o falante reconhece o custo que causará ao receptor para atendê-lo: “você se incomodaria em fazê-la em inglês?”.

Não houve casos de desarmadores para o corpus do livro *Fale Português*.

4.6 - Uso de procedimentos suavizadores

Bem Vindo. 3 dados. Em todos a interação ocorre entre desconhecidos em diferentes ambientes como em uma imobiliária, ao telefone com o gerente do banco e no posto de saúde. Os diálogos “Na imobiliária” (p.81) e “No posto de

saúde” (p.111) estão acompanhados de modalizadores: “você pode deixar o carro na garagem da imobiliária e podemos ir no meu carro, está bem?” e “daqui a 3 semanas pode voltar para receber a vacina contra a pólio e a tríplice, ta bem?”, nos exemplos observamos que o uso dos suavizadores dá a ideia de concordância entre os participantes da comunicação, afastando a aparência de uma solicitação ou imposição direta. No diálogo “Ao telefone” (p.91), ao contrário dos demais, o ato diretivo é usado em um recado a ser transmitido para outra pessoa, neste caso não há um acordo entre interlocutores, mas sim a preocupação de afastar-se de um papel autoritário, deixando que o outro esteja livre para atender sua solicitação se assim for conveniente para seu receptor: “diga-lhe, por favor, que Elsa, da Castro e Companhia, telefonou e que se ele puder dar um retorno ainda hoje eu ficarei agradecida”, observamos uma combinação de formulações, que apesar de usar o imperativo, também se utiliza de outras maneiras de atenuar sua solicitação.

Fale Português. 2 dados. O diálogo “Fazendo a reserva” (p.91) é uma interação ao telefone entre o atendente do restaurante e a cliente que quer reservar uma mesa, mas ao pedir que esta seja mais reservada, faz a solicitação de maneira atenuada com uso do suavizador e do moderador: “se puder, em uma mesa mais reservada, por favor”. O suavizador, neste caso, indica que o locutor pergunta pela possibilidade e disponibilidade do ouvinte atender sua solicitação. O diálogo “Fazendo o pedido” (p.91) é uma conversa entre amigas: “mas não quero que exagere com as bebidas alcoólicas, está certo?”, ao pedir que a amiga não beba muito, a locutora diminui o tom de imposição com o suavizador para dar uma atmosfera de um acordo entre elas.

A tabela a seguir esquematiza os resultados quantitativos da análise:

Item	Bem Vindo	F. Português
Número Total de Diálogos	40	24
N. de diálogos com AFD para solicitações (Ordens e Pedidos)	29	15
Quantidade de AFD para solicitações (Ordens e Pedidos)	91	51
Tokens de estratégias atenuadoras – contagem geral	108	49
Tokens de ordens e pedidos – procedimentos de substituição	51	32
Tokens de ordens e pedidos – procedimentos acompanhantes	57	16
Formulação justificativa	2	1
Formulação moderador	28	5
Formulação minimizador	7	1
Formulação modalizador	16	7
Formulação desarmador	1	0
Formulação procedimento suavizador	3	2

TABELA 2 - Visão geral das dos atos de fala encontrados, formulações e estratégias de atenuação

4.7 - Discussão

No livro *Bem Vindo*, a atenuação é concebida como uma formulação lexicalizada. O emprego dos moderadores, majoritariamente o “por favor”, representa a principal estratégia de atenuação, o que transforma os diálogos em uma interação artificial, pois em um mesmo diálogo o “por favor” pode ser repetido a cada solicitação. Blanco (2018: 226) lembra que o uso desta formulação “é uma marca atenuadora de largo emprego na realização de pedidos” no PB. No livro *Bem Vindo*, a soma de todas as estratégias atenuadoras totaliza 57 ocorrências, das quais 28 são moderadores, mostrando que esta foi a principal forma de atenuação empregada nas formulações de solicitações nos diálogos do livro, que pode vir a ser tomada, portanto como protótipo de atenuação para os usuários do manual. Já no livro *Fale Português*, encontramos apenas 5 ocorrências de atenuação com moderadores, dado que deve ser modalizado, uma vez que a quantidade geral de dados de procedimentos acompanhantes foi baixa em relação ao livro *Bem Vindo*.

No livro *Fale Português*, a atenuação é formulada majoritariamente pelo uso de modalizadores. Foram encontradas neste material 7 ocorrências, das quais duas eram interrogativas às quais foi adicionado o modalizador.

No *Bem Vindo*, as estratégias atenuadoras menos utilizadas foram o uso das justificativas (2 ocorrências), dos suavizadores (3 ocorrências) e dos desarmadores (1 ocorrência). No livro *Fale Português* os desarmadores não foram utilizados, apresentando menos dados de minimizadores (1 ocorrência), de suavizadores (2 ocorrências) e de justificativas (1 ocorrência).

O uso de minimizadores também é um ponto de diferenciação entre os materiais. Enquanto o *Fale Português* apresenta apenas 1 ocorrência, o *Bem Vindo* apresenta 7, um número baixo para uma língua como o PB em que é notável o alto grau de uso de formas diminutivas.

No que se refere às formulações de base dos enunciados aos quais vão ser acrescentados os procedimentos acompanhantes, houve diferença entre os livros. No livro *Bem Vindo*, a imperativa foi a principal formulação empregada para expressar ordens e pedidos, seguida da formulação nominal, o que mostra que as solicitações são apresentadas ao estudante preferencialmente por meio de formas diretas acrescentadas de atenuadores, assim como no livro *Fale Português*. Este, porém, não apresenta um número alto de formulações nominais, preferindo a asserção – formulação indireta – como procedimento substitutivo.

Observando diálogos impressos em livros didáticos de PLE, Marcuschi (2003: 15 e 17) argumenta que este gênero cria um protótipo da fala, já que não se trata de uma transcrição da fala natural, mas de interações elaboradas com a finalidade de exemplificar e praticar as estruturas didáticas presentes no material, e também que “por fala entendeu-se apenas a oralização e não a produção oral em seus contextos naturais”. Podemos dizer também que os enunciados dos quais os dados foram extraídos pertencem a diálogos minimamente contextualizados elaborados com intenção de reforçar estruturas gramaticais, um procedimento patente no livro *Bem Vindo*, mas que também é observado no *Fale Português*.

Marcuschi, ao defender a necessidade de que o aprendiz seja sensibilizado

para os modos de produção de sentido na língua a ser estudada dentro de condições reais de uso (p.22) entende o tratamento da língua no material didático como problemático na medida em que o que se apresenta é distante da fala real e a ausência de insumos autênticos. Ele mesmo observa que:

há fatores curiosos no uso oral do português brasileiro que se prendem a elementos etnográficos bastante definidos. Há um livro de português como segunda língua que põe a expressão 'por favor' a cada dois atos de fala. Isto sobrecarrega a fala de tal modo que ela se torna completamente artificial e a expressão ao invés de polida fica aborrecida. Convém distinguir entre polidez e afetação por excesso de marcas de atenção. (Marcuschi 2003: 31)

Sobre essa questão, Brown (2017) afirma que o uso de fórmulas intrinsecamente educadas do inglês, como exemplo "por favor" e "obrigado", não garantem que o enunciado seja polido, e o mesmo pode ser observado no português. Ao comparar diferentes línguas, o cronista americano e observador da cultura brasileira Kepp (2003) vê as expressões de polidez como algo utilizado em todas as culturas para "lubrificar a engrenagem da máquina social" (p.193), e comenta que "com a exceção do 'obrigado', o brasileiro manifesta sua cortesia mais por meio de atitudes (refletidas em gestos faciais e entonações de voz) do que pelo uso de tais expressões" (p.194).

5 - Conclusão

Neste trabalho foram analisadas as estratégias de atenuação por meio de procedimentos acompanhantes em atos de fala diretivos impressos em diálogos de dois livros didáticos de PLE.

Em relação às hipóteses, estas foram corroboradas apenas parcialmente. As formulações imperativas, em ambos os livros, não são sempre atenuadas, no *Bem Vindo* 51,2% das formulações imperativas são atenuadas e no *Fale Português*, apenas 30,4%. Já a previsão em relação ao maior uso de moderadores se confirmou com os resultados do livro *Bem Vindo*, mas não no *Fale Português*.

Os resultados a respeito do livro *Bem Vindo* corroboram aqueles encontrados por Blanco (2018). Neste livro, de acordo com os resultados deste estudo, a atenuação se caracterizou prioritariamente pela adição do moderador "por favor" ao enunciado, já que este procedimento lexical apareceu em aproximadamente 50% dos dados de procedimentos de atenuação acompanhantes no livro. Já no *Fale Português*, o moderador foi pouco utilizado, com maior uso de procedimentos substitutivos e não, de acompanhantes.

Uma das reflexões que a análise propicia é que um material didático de línguas ficaria muito mais enriquecido se incorporasse saberes provenientes da Pragmática como, por exemplo, quais estratégias de atenuação são empregadas efetivamente nas comunidades de língua alvo. Procedimentos como estes requerem um diálogo dos autores com pesquisas de língua em uso e a incorporação destes saberes

ao insumo que é oferecido ao estudante estrangeiro, que poderá construir sua competência comunicativa de maneira apropriada e condizente com a realidade linguística da língua alvo.

Ao comparar os livros *Bem Vindo e Fale Português*, o manual de elaboração mais recente apresenta maior variedade de procedimentos, com uma tentativa, ainda que tímida, de aproximação da língua em uso, o que assinala um caminho para a consciência de que o ensino e o aprendizado de idiomas precisam estar alinhados às pesquisas sobre a língua em seus diversos âmbitos. Assim, os materiais podem vir a constituir uma fonte de insumos mais condizentes com o propósito comunicativo.

REFERÊNCIAS

- Albelda, M.; Briz, A.; Cestero, A.; Kotwica, D. y C. 2014. Ficha metodológica para el análisis pragmático de la atenuación en corpus discursivos del español. ES.POR.ATENUACIÓN. Oralia. 17: 7-62
- Austin, J. 1990 (1962). Quando dizer é fazer. Trad. Danilo Marcondes de Souza Filho. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Blanco, Y. A. O. C. 2018. A relação entre imagem e atenuação na análise de materiais de PLE. García Ramón, A.; Soler Bonafont, M. A. (Orgs.): ELUA: Estudios de atenuación en el discurso, Anexo IV, 215-229.
- Bodolay, A. N. 2020. Prática de ensino de Português como língua estrangeira: abordagem pragmática no ensino de prosódia. (Con)Textos Linguísticos. v.14 n.29: 603-622
- Briz, A. 2006. Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE. *Actas del programa de formación para profesorado de ELE*. Munique: Instituto Cervantes, 227-255.
- Brown, P. 2017. Politeness and Impoliteness. In Y. Huang (Ed.), *Oxford Handbook of Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press, 383-399.
- Brown, P.; Levinson, S. 1987. *Politeness: some universals in Language usage*. 2ª ed., Cambridge, Cambridge University Press.
- Davies, M.; Ferreira, M.J. 2015. *Corpus do Português*. Brigham Young University.
- Goffman, E. 1980. A elaboração da face. Figueira. S. A. (Org). *Psicanálise e Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: F. Alves, 76-114.
- Kepp, M. 2003. *Sonhando com Sotaque. Confissões e desabaços de um gringo brasileiro*. Rio de Janeiro: Record, 2003.
- Kerbrat-Orecchioni, C. 2005. *Os atos de linguagem no discurso*. Niterói: EdUFF.
- _____. 2006. *Análise da conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola.
- Marcuschi, L. A. 2003. Aspectos da oralidade descuidados, mas relevantes para o ensino de português como segunda língua. Gärtner, E; Herhuth, M.J.; Sommer, N.N. *Contribuições para a didática do português língua estrangeira*.

Frankfurt: TFM, 2003.

Oliveira, M.C.L. 1995. *Manda quem pode. Ou quem não tem juízo. Um estudo de diretivos no discurso empresarial brasileiro.* Heye, Jürgen. (org.) *Flores Verbais.* Rio de Janeiro: Nova Fronteira.

Ponce, M.H. de; Burim, S. R.B. A; Florissi, S. 2010. *Bem-vindo! A língua portuguesa no mundo da comunicação.* 8 ed. São Paulo: SBS.

Ponce, M. H. de; Versa, M. L; Burim, S. R. B. A. 2016. *Fale Português.* Vol.1. São Paulo: Hub Editorial.

Searle, J. R. 2002 (1979). *Expressão e significado: estudos da teoria dos atos de fala.* Tradução de Ana Cecília G. A. de Camargo e Ana Luíza Marcondes Garcia. São Paulo: Martins Fontes.