

AS REAÇÕES DO OUVINTE AO ATO DO PEDIDO: PORTUGUÊS E ESPANHOL EM ANÁLISE DE PRAGMÁTICA CONTRASTIVA

Maria Andrielly Dias Pimentel

**RESUMO**

Considerando as diferenças socioculturais, este artigo tem como foco principal o uso da língua.Este estudo se integra à Pragmática Contrastiva e Sociocultural, buscando analisar o ato do pedido por meio de Role Plays. O Grupo de Pesquisa "Pragmática(inter)linguística, cross-cultural e intercultural” (FAPESP/CNPq-USP) (GPP) utiliza essa metodologia, que se baseia na simulação de situações reais e na interação entre falante e ouvinte, ou seja, na enunciação desse ato de pedido. O objetivo desta pesquisa é analisar as reações dos ouvintes aos atos de pedido em duas línguas: espanhol peninsular (ESP) e português brasileiro (BRA). Dessa forma, analisa-se aqui como o ouvinte protege sua própria imagem e a do outro, para evitar danos à face de ambos, a partir do *facework*. Neste trabalho utilizamos corpora do GPP e, embora o material de análise ainda seja reduzido, como resultados, podemos notar que em BRA os pedidos em geral, apresentam atos convencionalmente indiretos (AP2) ou não convencionalmente indiretos (AP3), mesmo em pedidos com graus de imposição baixo; em ESP, o AP3 não ocorre. As reações dos ouvintes, que recebem os pedidos, que são, em sua maioria, indiretos em BRA e em ESP, atuam com cortesia positiva e tendem a mudar o tema do diálogo para afastar a contrariedade e proteger as faces; no entanto, em BRA, nota-se com mais frequência o uso de marcadores de vínculo e empatia e reforçadores da resposta de atendimento do pedido. Tais resultados demonstram a sensibilidade às dinâmicas sociais e um desejo de manutenção da cortesia linguística nas interações cotidianas.

**Palavras-chave:** Roleplay; Ato de pedido; Pragmática; Conversação; Interação; Facework; Face.

**RESUMEN**

Considerando las diferencias socioculturales, este artículo tiene como foco principal el uso de la lengua. Este estudio se integra en la Pragmática Contrastiva y Sociocultural, buscando analizar el acto de petición a través de Role Plays. El Grupo de Investigación “Pragmática (inter)lingüística, cross-cultural e intercultural” (FAPESP/CNPq-USP) (GPP) utiliza esta metodología, que se basa en la simulación de situaciones reales y en la interacción entre hablante y oyente, es decir, en la enunciación de dicho acto de petición. El objetivo de esta investigación es analizar las reacciones de los oyentes ante los actos de petición en dos lenguas: español peninsular (ESP) y portugués brasileño (BRA). De esta forma, aquí se analiza cómo el oyente protege su propia imagen y la del otro para evitar daños a la imagen de ambos, a partir del facework. En este trabajo utilizamos corpora del GPP y, aunque el material de análisis aún es reducido, como resultados podemos observar que, en BRA, los pedidos en general presentan actos convencionalmente indirectos (AP2) o no convencionalmente indirectos (AP3), incluso en solicitudes con bajo grado de imposición; en ESP, el AP3 no ocurre. Las reacciones de los oyentes, que reciben las peticiones, que son, en su mayoría, indirectas tanto en BRA como en ESP, actúan con cortesía positiva y tienden a cambiar el tema del diálogo para evitar la contrariedad y proteger las imágenes; sin embargo, en BRA, se observa con más frecuencia el uso de marcadores de vínculo y empatía, así como reforzadores de la respuesta para cumplir con la petición. Estos resultados demuestran la sensibilidad a las dinámicas sociales y un deseo de mantener la cortesía lingüística en las interacciones cotidianas.

**Palabras claves:** Role play; Acto de petición; Pragmática; Conversación; Interacción; Facework; Face.

**INTRODUÇÃO**

A comunicação humana é um fenômeno complexo e multifacetado, profundamente enraizado em contextos socioculturais específicos. O ato de fazer pedidos é uma forma de interação que exige habilidades comunicativas, pois implica em reconhecer e respeitar as expectativas do interlocutor e premissas culturais da comunidade de fala de que faz parte. Nesse sentido, a concepção de *facework*, desenvolvida por Brown e Levinson (1987), a partir dos estudos de Goffman (1967), fornece uma estrutura teórica valiosa para entender como os indivíduos gerenciam suas "faces" em diferentes interações, uma vez que a estas referem-se à imagem de um indivíduo, que pode ser positiva, mostrando necessidade de aprovação, ou negativa, a necessidade de que seus atos não sejam impedidos por outros. Considerando que as interações variam socioculturalmente, destaca-se a importância de uma análise contrastiva para identificar padrões e variações.

Este artigo se insere na Pragmática Contrastiva e Sociocultural, com o objetivo de analisar as reações aos atos de pedido em duas línguas: espanhol peninsular e português brasileiro. A pesquisa se desenvolve com Role Plays (RPs), uma metodologia que simula situações reais de comunicação, permitindo a observação de como os participantes reagem a diferentes contextos de pedido. Seguindo a metodologia do Grupo de Pesquisa "Pragmática(inter)linguística, cross-cultural e intercultural" (GPP), (FAPESP/CNPq/USP), os RPs utilizados aqui são os semiabertos, proporcionando um equilíbrio entre controle experimental e naturalidade das interações.

Com base nos referenciais teóricos de autores como Costa(2021), Haverkate (1994) e Diana Bravo (1999), este estudo busca não apenas comparar como os pedidos são realizados e respondidos em espanhol peninsular e português do Brasil, mas também explorar como os conceitos de imagem social influenciam essas interações. Dessa forma, pretende-se contribuir para uma compreensão mais aprofundada das dinâmicas de cortesia linguística e das estratégias de mitigação utilizadas pelos falantes para manter a harmonia social e evitar conflitos interpessoais.

Ao explorar as nuances da interação cotidiana através dos RPs, este estudo ilumina as sutilezas do comportamento comunicativo em duas culturas/línguas diferentes, destacando como normas e expectativas socioculturais moldam as estratégias de comunicação

1. **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Para entender a análise da cortesia numa perspectiva contrastiva nos diferentes aspectos que transcende, é necessário considerar não apenas a linguagem verbal, mas também uma variedade de outros modos de comunicação, como as expressões faciais, gestos e a disposição espacial entre os falantes ( Kress, 2010 apud Costa, 2021, p.19). Dessa forma, tomaremos aqui como referencial inicial a proposta de Costa (2021), ao analisar em sua pesquisa como o Role Play (PR) permite compreender situações reais, isto é, através das distintas situações simuladas por participantes que desempenham papéis preestabelecidos.

Deve-se levar em consideração as três formas diferentes de RP presentes na literatura: o fechado e o aberto (Kasper e Dahl, 1991 apud Costa, 2021, p. 19). Portanto, é necessário saber o que o uso de cada tipo implica; Costa (2021)descreve que o RP fechado requer por parte do pesquisador uma maior interferência no processo de coleta dos dados, enquanto que o aberto é mais utilizado em pesquisas que estão mais preocupadas com a validade externa dos dados, isto é, com a maior ocorrência em situações naturais; e o último recebe o nome de semiaberto, conforme descrito por Santoro 2012, p.20:

“(...) partia-se de scripts entregues por escrito apenas a quem iniciava a interação (papel A), aos quais o outro (papel B) devia reagir imediatamente, sem o tempo e preparar-se e sem que fosse dada nenhuma outra indicação sobre como gerenciar a interação que, com efeito, não previa que fossem pré-determinados nem o número de turnos de fala nem sua duração, como acontece, ao contrário, no role play dito ‘‘fechado’’.

O uso de RP na área da Pragmática é criado para induzir determinado ato de fala, ou seja, por meio de uma pergunta específica, obtém-se respostas determinadas, no caso dos pedidos, por exemplo (Costa, 2021). No ponto de vista dos linguistas, estes interpretam os RPs adotando a definição de que é sempre uma simulação e os seus participantes assumem papéis especificados atuando num cenário predefinido ( Crookall & Saunders, 1989, p.25 ).

A teoria da cortesia, por sua vez, foi desenvolvida por Brown e Levinson ([1978] 1987), seguindo os passos de Goffman com base nos conceitos de imagem social ou face. Ressaltamos os dois tipos elencados pelos autores: o aspecto negativo, que corresponde ao desejo do indivíduo de não ser impedido em suas ações e de manter seus direitos de privacidade; e o aspecto positivo, que está relacionado às necessidades de ter comportamentos aprovados e reconhecidos pelas manifestações da personalidade do indivíduo, como sua forma de pensar e agir. Assim, a necessidade de se adequar às situações comunicativas é denominada de *facework*. Portanto, os comportamentos realizados com o objetivo de satisfazer essas necessidades de imagem positiva e negativa correspondem à atividade de imagem. Isso resulta em estratégias de cortesia destinadas a amenizar o efeito social negativo de atos que possam ameaçar a imagem negativa ou positiva do interlocutor, sendo classificados como cortesia negativa ou positiva (Costa, 2021, p.156).

Tomando como segundo referencial teórico iremos considerar a abordagem proposta por Haverkate (1994) para analisar como a cortesia pode se empreender a partir de distintas perspectivas dentro da análise sincrónica do estudo, considerando o estado de uma língua em determinado momento. Nessa concepção, a cortesia é considerada como forma de comportamento universal, mas existem diferenças interculturais que variam de acordo com uma cultura e outra (Haverkate, 1994, p.12).

Consideramos também as observações de Costa (2021), conforme Goffman (1967), em que "face" não é apenas uma projeção do que mostramos ao interlocutor, mas sim aquilo que ele aceita como realidade enquanto a interação estiver ocorrendo. Ou seja, o falante molda sua face de acordo com a imagem social que deseja transmitir para o seu interlocutor, seja de maneira mais consciente ou menos, sendo influenciado pelo contexto no qual está inserido.

Costa esclarece que o ato de fala do pedido é um dos mais analisados em estudos de pragmática devido às complexas interações que gera entre as pessoas envolvidas; este ato ocorre em diversas situações cotidianas, em variados contextos sociais, como em casa ou na rua (Costa, 2021, p, 16), com diferentes graus de imposição e variações quanto à distância social entre os interlocutores.

Tomando, de igual modo, como referencial teórico, Diana Bravo (1999), esta autora relata que Goffman (1967) revela que as pessoas estão comprometidas emocionalmente com a sua própria imagem, a qual é validada pela sociedade, e isso resulta em uma série de normas para as interações interpessoais, e o desconhecimento dessas normas pode gerar conflitos entre os indivíduos e a sociedade (Bravo, 1999, p.155).

Dessa forma, é importante considerar os conceitos sobre pragmática sociocultural para compreender o fenômeno da cortesia a partir do componente sociocultural, cada cultura tem premissas culturais específicas que precisam ser consideradas na análise.

1. **METODOLOGIA**

Para a realização de RPs, isto é, o registro em vídeos - com a gravação, portanto, da imagem e a voz dos participantes -, podem ser apresentados diferentes tipos de dados. Nesta pesquisa, utilizamos o RP semiaberto, para obter os resultados de interações entre os participantes para compreender situações reais. Para a execução dessa etapa foram realizadas gravações de simulações de um contexto real, por meio de papéis preestabelecidos, definidos por *scripts* entregues a cada participante da pesquisa, de forma que um desempenhou o papel A e o outro o papel B, ao receberem esses *scripts* por escrito, sem qualquer interação prévia ou planejamento deles, esses participantes deviam reagir imediatamente ao que foi iniciado pelo indivíduo no papel A, além disso, os pedidos realizados são situações com baixa distância social e diferentes graus de imposição do pedido. Para este trabalho selecionamos apenas duas situações, ambas com distância social baixa, mas uma com grau de imposição alto , e outra com grau de imposição do ato do pedido baixo. O material de análise faz parte dos *corpora* do GPP (Grupo de pesquisa em Pragmática Interlinguística, intercultural e cross-cultural (FAPESP/CNPq-USP).

Abaixo, na tabela, estão as quatro situações descritas e utilizadas nas gravações:

| **Situação 1 (CAFÉ)**  **Interlocutor1 (A):** Você e **sua amiga/seu amigo** estão em uma cafeteria e acabaram de tomar um café/um chá, mas, na hora da conta, você percebe que esqueceu a carteira e o celular e não tem como pagar. O que você diz à **sua amiga/seu amigo**?  **1**  **Interlocutor 2 (B): Você e sua amiga/seu amigo estão em uma cafeteria e acabaram de tomar um cafè/um chá** |
| --- |
| **Situação 4 (TEMPORAL) 6**  **Interlocutor 1:** Você acabou de entrar na casa de **uma amiga/um amigo** e está completamente encharcada/o porque está chovendo torrencialmente. Você quer evitar pegar um resfriado. O que você lhe diz?  **6**  **Interlocutor 2:** Você está em casa esperando a visita de um/a amiga/o |

Tabela 1. Scripts dos RPs.

Vale ressaltar, que antes do início das filmagens dos RPs os participantes receberam um termo de consentimento para permitir o uso seja apenas do áudio, ou áudio e vídeo.

**2.1 Descrição do Corpus**

Como descrito por Costa (2021) em sua pesquisa, o Role Play (RP), além de simular uma situação real, baseia-se em um roteiro predeterminado que define algumas características fundamentais. O *script* é entregue a um dos participantes, contendo a descrição do cenário, as informações que ele terá sobre o interlocutor e a relação entre ambos (Sulamita, p. 21, 2021).

No caso do Role Play semiaberto, a interação é parcialmente guiada, com um input que indica a situação a ser representada. Não há pré-definição dos turnos de fala nem da duração de cada participante. Nesta pesquisa, foram analisados doze vídeos, sendo oito em português do Brasil (BRA) e quatro em espanhol peninsular (ESP). Trata-se de uma amostra reduzida, no entanto, em estudos posteriores, os dados serão aumentados. Os vídeos foram classificados quanto ao grau de imposição e distância social. Dessa forma, nas duas situações do café e do temporal o grau de imposição (GI) é baixo assim como a distância social (-DS), pois os participantes, voluntários das gravações,se conhecem. Para este trabalho selecionamos então material de análise com diferentes graus de imposição e *settings* e situações com distância social baixa, como se pode ver a seguir:

| Situação | Setting | DS | GI |
| --- | --- | --- | --- |
| Café | rua |  | - |
| Temporal | em casa | - | + |

Tabela 2. Características das situações dos RP

O corpus em espanhol é composto por mulheres de Madri, ambas pós-graduadas, com idades entre 26 e 38 anos. Já o corpus brasileiro é mais diverso, incluindo homens e mulheres, e 80% dos participantes são femininos e 20% masculinos. A faixa etária dos participantes brasileiros varia entre 19 e 27 anos, todos residentes no estado do Rio Grande do Norte. Metade deles possui nível de escolaridade superior, enquanto a outra metade possui ensino médio. Os dados para este estudo serão incrementados em um estudo posterior.

1. **ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO**

Para iniciar a nossa análise, foram consideradas duas variáveis que, conforme Brown e Levinson (1987), são fundamentais na influência das escolhas linguísticas de cada indivíduo. A primeira é a distância social (DS) entre os interlocutores, que será baixa, entre conhecidos, como amigos ou familiares. A segunda é o grau de imposição (GI), que é alto quando o ato de fala proposto, nesse caso, o pedido, é considerado mais difícil de ser realizado e pode afetar a imagem de ambos os falante (Costa, 2021, p. 53).

Nessa análise inicial examinaremos os vídeos da situação do café com a -DS baixa entre os participantes, pois são conhecidos, e o GI é baixo para a realização do pedido, conforme fragmento (1):

(1)

B: (( ))

A: Gabriel eu esqueci minha carteira e meu celular na bolsa

B: não acredito não… tudo bem eu pago só trouxe você aqui porque eu queria fofocar um pouquinho.. ((acho esse lugar tão bonito))

[

A: eu também mas depois eu mando o pix

B: tudo bem… acho esse lugar tão bonito.. eu amo o cheiro de café… eu gosto muito desses lugares assim arrumadinhos.

RP\_2024\_BRA\_001\_1

Na situação (1), a falante A evita fazer o pedido diretamente, optando assim por uma estratégia indireta: "esqueci minha carteira e meu celular na bolsa". Esse enunciado, por si só, não menciona explicitamente o desejo de receber ajuda financeira, mas sugere, de maneira sutil, que o falante não tem como pagar pelo café.

Essa estratégia é classificada, pela taxonomia do GPP, como um ato de pedido AP3, segundo a categorização de pedidos em que o pedido não é mencionado diretamente pelo emissor. No AP3, o pedido está implícito, e cabe ao interlocutor entender a mensagem implícita e agir de acordo. A emissora da mensagem, ao dizer que esqueceu a carteira e o celular, está esperando que o interlocutor compreenda a situação e se ofereça para ajudar, seja pagando o café ou emprestando dinheiro.

A escolha da falante em usar uma estratégia indireta pode ser entendida à luz do *facework*. Ao não pedir diretamente, o falante busca minimizar a ameaça à sua própria face e à face do interlocutor. Pedir diretamente poderia criar uma situação de causar danos à imagem de ambos, em que o interlocutor expõe sua falta de recursos momentânea e coloca o interlocutor em uma posição de obrigação. A declaração indireta permite que o interlocutor tenha a opção de ignorar o pedido implícito ou responder de maneira a preservar ambas as faces.

Essa abordagem permite ao falante A manter uma imagem de independência e evita uma possível perda de face que poderia ocorrer com um pedido direto, especialmente se o interlocutor não estiver disposto ou for incapaz de atender ao pedido. Além disso, a indireção proporciona ao interlocutor a chance de oferecer ajuda voluntariamente, o que pode ser visto como um ato de gentileza, socioculturalmente pautado, e não como uma obrigação imposta.

Dessa forma, a reação apresentada no diálogo pelo interlocutor B em relação ao pedido de A envolve o uso de estratégias de *facework* para proteger a imagem da falante e minimizar qualquer situação que venha a ameaçar a face de A, para que sua imagem não seja ameaçada pelo fato de “não ter como pagar”, por ter esquecido a carteira e o celular. Ademais, o falante B expressa uma surpresa e, assim, demonstra empatia; também rapidamente adota uma atitude compreensiva e amigável ao afirmar: "tudo bem eu pago", seguido de um comentário que desvia a atenção do pedido de A para um motivo pessoal de estar ali: "só trouxe você aqui porque eu queria fofocar um pouquinho". Ao usar essa estratégia, B não apenas aceita o pedido de A sem impor uma sensação de dívida ou constrangimento, mas também reforça a relação social entre os dois ao criar uma atmosfera de cumplicidade e descontração.

Além disso, B utiliza estratégias de desviar o foco do pedido - um ato ameaçador da face (Brow e Levinson, 1987) - para aspectos positivos do ambiente, como "acho esse lugar tão bonito" e "eu amo o cheiro de café". Esse comportamento serve como um mecanismo de cortesia, proporcionando um conforto ao interlocutor A. Ao desviar a conversa para temas agradáveis e ao compartilhar seu apreço pelo local, B ajuda a suavizar a situação, evitando que A se sinta em dívida ou incômoda. A reação de B exemplifica o *facework* para preservar tanto a face positiva de A e dele próprio, ou seja, o desejo de ser apreciado e considerado. O ato indireto de A preserva a face negativa de B, que é o desejo de não ser pressionado ou limitado.

Analisando a mesma situação, em outro vídeo, com outros interlocutores, no fragmento (2) temos:

(2)

A: Nossa, muito gostoso né o bolo dessa cafeteria?

B: uhum, muito!

A: caramba / ((apalpando os bolsos)) **eita Lu esqueci minha carteira**

B: eu não convidei você? pode deixar que eu pago

A: ((balançando a cabeça em concordância) caraca! / valeu ein!

B: amiga é pra isso ((e volta a comer))

RP\_2024\_BRA\_004\_

Neste fragmento (2), o facework projeta o fortalecimento do vínculo entre os interlocutores. No qual A inicia a interação com um comentário positivo sobre o bolo, estabelecendo um ambiente descontraído e amigável. Ao perceber que esqueceu a carteira, A expressa surpresa e potencial constrangimento, o que poderia ameaçar sua face positiva, ou seja, o desejo de não ser visto como um incômodo ou dependente. No entanto, B responde de maneira rápida e com cortesia: "Eu não convidei você? Pode deixar que eu pago." Dessa forma, a resposta de B é uma estratégia eficaz para proteger a imagem da ouvinte, isto é, a face de A, ao minimizar a contrariedade da situação e assumir a responsabilidade pela conta, mostrando-se prestativa e reforçando a face positiva de ambas, quer dizer, o desejo de serem apreciados e bem vistos.

Portanto, a reação da falante A, ao balançar a cabeça e agradecer, sinaliza aceitação e alívio, indicando que o gesto de B foi bem-sucedido em reduzir qualquer desconforto ou constrangimento. Desse modo, a expressão "caraca! / valeu ein!" mostra gratidão e uma admiração pelo gesto de generosidade de B, reconhecendo a cortesia sem criar uma sensação de dívida ou obrigação.

Então, a resposta de B, "Amiga é pra isso", enquanto volta a comer, não só fecha o tópico de maneira natural, mas também reforça a importância do apoio mútuo na amizade, uma pauta sociocultural. Essa afirmação de B consolida a ideia de que ajudar é um papel esperado entre amigos, dentro dessa comunidade de fala, atenuando qualquer possível preocupação de A sobre a necessidade de retribuir imediatamente.

Assim, a reação de B ao descobrir que A esqueceu a carteira demonstra um uso de estratégias do trabalho de imagem para preservar a harmonia e a cordialidade na interação. A reação de B, ao retornar tranquilamente à sua refeição, também indica que não considera o assunto um problema, transmitindo confiança e confortando a A.

Aqui em (3), veremos mais uma situação do pedido do café, gravada por interlocutoras diferentes:

(3)

A: **Ai amiga::, eu acabei de perceber que eu esqueci a minha carteira / tem como tu pagar o meu chá por favor?**

B: Mas você vai querer só um chá:: ou vai pedir mais alguma coisa amiga?

A: acho que um cafézinho depois.

B: hu:m, cê não acha que tá abusando um (( )) do momento? tá / não amiga, como eu tenho muito dinheiro eu posso pagar sim.

A: obrigada.

B: de nada, se você quiser pedir outra coisa / não tem problema.

A: não é só isso mesmo.

B: então tá!

A: Obrigada.

B: De nada! Precisando tamo aí, amiga.

RP\_2024\_BRA\_003\_1

No diálogo, a falante A faz um pedido que poderia ameaçar a face negativa de B, pela imposição do ato. Ao pedir para B pagar seu chá, a falante A reconhece a necessidade de assistência financeira naquele momento, uma situação que poderia ameaçar sua face positiva. No entanto, a falante A realiza o pedido com marcadores de vínculo e empatia, utilizando a forma de tratamento nominal "amiga" para indicar intimidade e confiança na relação. A falante B, para valorizar sua própria face positiva como também a da ouvinte, demonstrando cordialidade, oferece a possibilidade de pagar algo mais para a falante A: “mas você vai querer só um chá:: ou vai pedir mais alguma coisa, amiga?”. Ao que responde A: "acho que um cafezinho depois", sugerindo uma dependência maior de B, o que poderia ser visto como um risco para a face negativa. Pode-se dizer também que aqui há uma sequência discursiva irônica, que pode ser fruto da situação de simulação do RP, pois o fato de escenificar pode produzir enunciados mais marcados. Quando B questiona se A não estaria "abusando um pouco do momento", há uma crítica implícita que poderia ameaçar a face positiva de A, insinuando que ela está pedindo demais. Contudo, B rapidamente ameniza a situação ao afirmar: "tá / não, amiga, como eu tenho muito dinheiro, eu posso pagar sim," utilizando ironia e humor para dissipar qualquer tensão potencial e reafirmando a disponibilidade de pagar. A fala subsequente de B, oferecendo para pagar mais caso A queira, serve para reforçar a solidariedade e a disposição de ajudar, atuando como um ato de cortesia que protege a face positiva de A ao garantir que seu pedido não é um incômodo. No final, B reafirma a disposição de apoio, dizendo: "precisando tamo aí, amiga," o que solidifica a confiança e o apoio mútuo na amizade, pautas socioculturalmente valorizadas nesta comunidade de fala.

No diálogo, a reação de B ao pedido de A é fruto do *facework* e cortesia que visa equilibrar a interação e preservar a relação interpessoal. Nessa situação, a reafirmação de B ao dizer: "se você quiser pedir outra coisa / não tem problema," e o fechamento com "precisando tamo aí, amiga," reafirma a disposição de ajudar e mantém a face positiva de A, garantindo que a interação permaneça amigável e sem ressentimentos.

Por fim, analisaremos a última situação do café, gravada com outros informantes, (4):

(4)

A: E aí, vamos pagar a conta?

B: Bora... Amigo, eu esqueci meu celular e tô sem minha carteira. **Você pode pagar? aí eu te faço o pix.**

A: Posso, posso. Vai dar bom, bora lá.

RP\_2024\_BRA\_002\_1.mp4

No diálogo, o falante B se encontra em uma situação em que precisa fazer um pedido que pode potencialmente ameaçar a face negativa do ouvinte, pela imposição do ato e, ao mesmo tempo, ameaça sua face positiva, , ou seja, seu desejo ser visto como um fardo para o interlocutor, por meio do AP2, isto é, ato convencionalmente indireto, precedido de um AS5, um ato de suporte de justificativa. Dessa forma, ao admitir que esqueceu o celular e a carteira, B se coloca em uma posição de vulnerabilidade, reconhecendo a necessidade de ajuda financeira momentânea. Para suavizar esse pedido e mitigar a ameaça à sua face positiva, B imediatamente oferece uma solução para reparar a situação, dizendo "aí eu te faço o pix", um ato de suporte com proposta de ressarcimento. Isso não só demonstra responsabilidade e intenção de retribuir, mas também busca minimizar o peso do pedido ao prometer uma compensação rápida, preservando assim a dinâmica de reciprocidade e equilíbrio na relação, pautas socioculturais dessa comunidade de fala.

O locutor A, ao responder de forma rápida e intensificada pela repetição do verbo, "posso, posso vai dar bom, bora lá", adota uma estratégia de *facework* que busca minimizar qualquer possível desconforto ou complicação. Ao utilizar uma linguagem informal e otimista, A não só aceita o pedido de B, mas também o faz de maneira a mostrar que não considera a situação um problema. Essa resposta ajuda a preservar a face positiva de B e de A, mostrando que valoriza a amizade e está disposto a ajudar sem reservas. Ao garantir que está tudo bem e incentivar a continuidade da interação "bora lá", A reforça um ambiente de confiança e camaradagem, fortalecendo o vínculo entre os dois e evitando que o pedido de B seja visto como um inconveniente ou imposição.

No diálogo apresentado, a reação de A demonstra uma atitude de prontidão e apoio imediato para ajudar B, que pode estar passando por uma situação constrangedora ao esquecer o celular e estar sem a carteira. Além disso, a resposta de A, que é calorosa e afirmativa, reflete um forte senso de cortesia e solidariedade, valores culturais da comunidade de fala de que fazem parte os falantes. Ao aceitar o pedido sem questionar e com uma atitude positiva, A mantém a face positiva de B, demonstrando apoio e reforçando a relação amigável entre eles. A escolha das palavras e a disposição de A em lidar com a situação de maneira descomplicada mostram que ele valoriza a amizade e está comprometido em ajudar B, contribuindo para uma interação social harmoniosa e sem tensão.

Agora, analisaremos as situações de grau de imposição alto e distância social baixa, na situação do temporal, conforme abaixo:

(5)

A: ai já é quase três horas e ele não chega

B: ai amiga

[

A: ai que susto

[

B: ai amiga eu tô todo molhado… juro nossa ta chovendo muito lá fora

A: a::i ((surpresa)) eu vou pegar uma toalha pra você ((pega a toalha))

[

B: não, eu to sentindo que meu corpo tá ficando quente… **tu não tem um remédio não?**

A: Ai tenho pera

[

B: dipirona alguma coisa… um dorflex juro ((se abana))

A: ((dá o remédio))

[

B: muito obrigado (( tô com medo de resfriar?))

[

A: n::ada senta ai

B: ó… tô todo molhado… como é que eu vou sentar

A: tem problema não bota uma toalhinha ai tem problema nenhum não

[

B: pronto… brigado

RP\_2024\_BRA\_001\_6

Nesta interação, a falante A expressa preocupação e surpresa, revelando um envolvimento emocional com o bem-estar do interlocutor B. Quando B chega e menciona estar todo molhado e potencialmente doente, A responde de maneira imediata e proativa, oferecendo uma toalha e remédios. As respostas de A indicam um desejo de preservar a face positiva de B, mostrando cuidado e apoio. A utiliza estratégias de *facework* para minimizar o desconforto de B, reafirmando que não há problema em sentar-se mesmo molhado e fornecendo os cuidados necessários. A reação de A é um claro exemplo de cortesia positiva. O uso de expressões como "tem problema não" demonstra uma tentativa de manter a harmonia na interação, reforçando a solidariedade entre os dois.

O interlocutor B chega claramente desconfortável, tanto física quanto emocionalmente. Expressa preocupação com a possibilidade de adoecer, o que revela uma vulnerabilidade que impacta diretamente a sua face positiva, aqui como o desejo de não ser visto como dependente ou um incômodo. B solicita de forma indireta (AP2) um remédio, realiza um ato que ameaça a face negativa de A, o que demonstra um alto grau de imposição, uma vez que ele não só invade o espaço de A, mas também requer assistência. No entanto, essa imposição é atenuada pela expressão de agradecimento e pela informalidade e marcadores de vínculo e empatia: "ai amiga", "brigado".

A reciprocidade nas interações e o uso contínuo de expressões de agradecimento e reconhecimento das ações de A ajudam a manter o equilíbrio na interação, indicando que a relação de cuidado mútuo é bem estabelecida e que ambos os participantes aceitam os papeis de apoio e cuidado na situação apresentada.  
Analisando a situação 6 vejamos como se dar o trabalho de imagem:

(6)  
A: E aí, Gil? tudo bem? pode entrar.

B: é.. ((risos)) que eu tô todo encharcado, eu acabei de.. tomar um banho de chuva

[

A: levou chuva foi?]

B: foi.

A: ah, tudo bem vou pegar uma toalha.

B: **tem uma toalha aí?**A: posso pegar sim.

B: **e... tem alguma roupa extra alguma coisa que possa usar?**

A: eu acho que tenho do meu pai.

RP\_2024\_BRA\_001\_6

A falante A demonstra um comportamento de cortesia ao receber B de maneira acolhedora, mesmo quando esta se encontra em uma situação desconfortável (encharcada pela chuva). A abertura da conversa com um cumprimento informal, o uso do vocativo nominal,e uma sugestão amigável para entrar já estabelece um clima de proximidade e hospitalidade. Ao perceber a condição de B, que enunciou um não convencionalmente indireto (AP3) “eu tô todo encharcado, eu acabei de.. tomar um banho de chuva”, a falante A prontamente oferece uma solução prática, mostrando disposição para ajudar ao sugerir pegar uma toalha e, posteriormente, oferecer uma roupa extra. Isso indica que A está preocupada com o bem-estar de B e disposta a fazer um esforço adicional para garantir o conforto dele, mantendo a face de ambos preservada em um contexto de familiaridade e solidariedade.

No que diz respeito ao conceito de *facework*, A está aplicando cortesia positiva, uma vez que busca criar um ambiente de camaradagem. Além disso, a prontidão em atender às necessidades de B sem hesitação demonstra um comportamento cooperativo e uma consideração pela face de B, evitando conflitos. A reação de A evidencia uma preocupação em manter a face positiva de B, aceitando sua vulnerabilidade e buscando minimizar o desconforto de estar encharcado.

O interlocutor B, ao chegar encharcado, introduz sua condição com risos, que podem ser interpretados como uma tentativa de desviar a atenção do desconforto e diminuir a tensão da situação. O riso serve como um mecanismo de defesa, um sinal de constrangimento ou uma tentativa de suavizar a percepção de uma possível intrusão ou incômodo. Ao perguntar sobre a disponibilidade de uma toalha e roupas extras, B mostra uma aceitação tácita de que está em uma situação inconveniente.

A reação de B reflete uma gestão das faces, tentando não parecer excessivamente demandante ou incômodo. Mesmo com o grau de imposição sendo alto, ao pedir não apenas uma toalha, mas também roupas extras, B enuncia atos indiretos do pedido (AP2) como "e.. tem alguma roupa extra...", o que atenuam o pedido. Isso mostra que B está consciente da face negativa de A, não querendo ser visto como um incômodo, protegendo sua face positiva.

Analisemos agora a situação 7, também do temporal, com GI alto, conforme, abaixo:

(7)

((batidas na porta))

A: o::i

[

B: licença, amiga.

A: pode entrar!

[

B: olha só o jeito que eu tô! ((aponta para as próprias roupas)) toda encharcada!

A: [[1]](#footnote-0)tá tudo bem, tá tudo bem! §

B: § Está chovendo horrores, **será que você não poderia me emprestar / uma roupa?**

A: com certeza!

B: porque se não eu vou pegar um resfriado amiga, me ajude.

A: entra amiga, eu vou pegar uma roupa pra você/ tudo bem? me dê um abraço.

B: toda molhada assim mesmo?

A: tem nada não.

((se abraçam))

B: então tá.

A: vou pegar.

B: tá bom.

RP\_2024\_BRA\_003\_6

No diálogo apresentado, a falante A demonstra cortesia positiva e preocupação com a face da interlocutora B. A primeira interação ocorre quando B bate à porta e A a convida a entrar, indicando abertura e receptividade. A reação de A ao perceber que B está encharcada - quando enuncia o ato não convencionalmente indireto “olha só o jeito que eu tô!”- é de imediata preocupação, evidenciada pela resposta "tá tudo bem, tá tudo bem!" como uma afirmação de conforto e o convite para que B se sinta à vontade, com um abraço e a promessa de ajudar. A interação de A é caracterizada por um baixo grau de imposição e uma alta atenção às necessidades e ao bem-estar de B. A usa uma linguagem informal e amigável, minimizando a situação desconfortável de B e mostrando empatia e solidariedade. O comportamento de A visa manter a face positiva de B, minimizando o desconforto causado pela sua aparência molhada e oferecendo assistência sem fazer B se sentir constrangida.

A interlocutora B, ao chegar molhada e pedir uma roupa emprestada, apresenta um comportamento que pode ser visto como uma forma de *facework* que busca minimizar o impacto da sua situação desconfortável. B solicita a ajuda de A de forma indireta, “será que você não poderia me emprestar / uma roupa” , com uma fórmula dubitativa atenuadora (será que), e também justifica seu pedido ao mencionar que está chovendo muito e que poderia pegar um resfriado se não receber ajuda. A expressão "toda molhada assim mesmo?" e o tom de sua fala demonstram uma preocupação com a sua própria face positiva e da ouvinte, a quem não quer molhar, mostrando um certo constrangimento em pedir ajuda e expondo sua situação de vulnerabilidade. O pedido do abraço de A pode ser uma marca cultural da expressão da valorização do outro, para minimizar sua contrariedade.

No diálogo, A apresenta um comportamento cortês, enquanto B realiza o pedido com indiretividade, minimizando a imposição e o desconforto. Ambos os participantes utilizam estratégias de *facework* para preservar a face positiva um do outro, com A focando em oferecer apoio e B tentando não causar mais incômodo do que o necessário.

Analisemos a imagem dos participantes no espanhol peninsular; a primeira situação é de estar em um café e o locutor esqueceu a carteira e tampouco está com o seu celular para realizar o pagamento, conforme abaixo:

(8)

A: pues nada Carmen como te ha ido el teatro?

B: me ha ido bastante bien la verdad

A: sí, ¿qué has hecho hoy?

B: pues hoy hemos hecho una escena bastante interesante ya la ves el día de la obra

A: no la puedo ve::er me voy a (ensotar) ((exclamação))

B: ay es verdad

A: ¿cuándo es el final? ¿es en ese finde?

B: sí es ese finde

(( toma té))

(( busca monedero))

A: ¿la verdad/ qué es has perdido?

B: uhn… **dime que tienes algo con lo que pagar** porque…

[

A: (¿no has traído el monedero?)

B: **no/ se me olvidó la cartera**

A: sí sí el monedero pero primero acábate el té ok entonces igualmente cuándo es la obra…

(RP\_23\_ESP\_001\_3.mov)

Inicialmente, A mostra interesse genuíno nas atividades de B, perguntando sobre o teatro e a cena que foi feita. Esse interesse pode ser visto como uma tentativa de manter uma comunicação cordial e de estabelecer uma conexão. No entanto, a imposição aumenta quando A menciona a perda do “monedero" e a necessidade de pagamento. O ato direto sobre se B trouxe a carteira (“dime que”) é a escolha lexical do verbo “pagar” na realização indireta do pedido (“tienes algo con lo que pagar”), demonstra uma expectativa de responsabilidade imediata. Não se nota conflito na situação, a falante A busca finalizar o tópico sobre o pedido, sugere que B termine primeiro o chá e volta a falar do teatro. O comportamento de B sugere um reconhecimento da situação, mas a falta de um meio imediato de pagamento pode fazer com que B se sinta em uma posição inferior e pressionada a resolver a situação rapidamente, o que pode aumentar o desconforto e a sensação de imposição.  
 Aqui finalizamos a nossa análise com a situação do temporal, conforme abaixo:

(9)

(...)

M1: menuda tormenta se está cayendo tía al llegar en su casa ((la puerta se cierra)) vengo empadada se ha me equivoqué es que voy a pillar un un resfriado que me va doler la garganta

M2: ¿cómo estás?

M1: **¿tienes algo?** **tienes((una ducha)) una chaqueta o algo así para ponerme?**

(( abraza))

[

M2: sí sí te dejo ((abraza)) uy que estás empapada

M1: estoy empapada me quito los zapatos

M2: [

te dejo algo con lo que claro claro te doy una zapatilla

M1: sí sí o una chaqueta o algo (...)

(RP\_23\_ESP\_002\_6.mov)

No diálogo apresentado, M1 demonstra uma situação de vulnerabilidade e necessidade. Ao chegar na casa de M2, M1 está molhada devido a uma tormenta e expressa desconforto físico, mencionando poderá ficar garganta dolorida. A necessidade de expressar essa condição pode ser vista como uma tentativa de justificar sua situação para M2, revelando um grau de abertura e dependência. O uso de expressões como “vengo (...) voy a pillar un resfriado” e “estoy empapada” revela a tentativa de M1 em justificar seu estado com um ato de suporte, o que, apesar de mostrar uma necessidade legítima, pode ser percebido como um ato preparatório para o pedido

O grau de imposição é moderado a alto aqui, já que M1 está claramente buscando assistência, o que implica em uma forma de exigência, mesmo que não seja direta. M1 menciona que precisa de algo para se aquecer e sugere a possibilidade de mudar de roupa, o que pode ser interpretado como uma maneira de solicitar ajuda e suporte.

Desse modo, M2 reage de forma acolhedora e prestativa. A resposta inicial de M2, “¿cómo estás?” seguida por um abraço, mostra uma tentativa de manter a face positiva de M1 e expressar empatia. M2 reconhece o estado de M1 ao dizer “estás empapada” e afirma buscar uma “chaqueta” e fornecer um lugar para M1 tirar os sapatos molhados.

A disposição para ajudar sem uma resistência explícita sugere que M2 está prontamente disponível para atender às necessidades de M1, o que é uma forma de facework que visa proteger e apoiar a face de M1, reduzindo o impacto da situação desconfortável.

Assim, M1 e M2 demonstram um equilíbrio de facework onde M1 busca apoio e expressa vulnerabilidade, enquanto M2 responde com uma oferta de ajuda e compreensão. Ambos os participantes estão lidando com um nível moderado a alto de imposição, mas o diálogo é gerido de maneira que respeita as necessidades e o bem-estar do outro, evidenciando uma interação cooperativa e solidária.

**CONCLUSÃO**

A situação do pedido do café, no corpus em PB, ilustra como as estratégias que nascem do *facework* são cruciais na comunicação cotidiana. As estratégias indiretas em BRA foram muito frequentes pelos falantes que precisavam realizar um pedido, o que demonstra uma sensibilidade às dinâmicas sociais e um desejo de manutenção da cortesia, essencial nas interações cotidianas.

Embora o material de análise seja reduzido, podemos notar que em BRA os pedidos em geral, em todas as situações analisadas, convencionalmente indiretos (AP2) ou não convencionalmente indiretos (AP3), mesmo em pedidos com graus de imposição baixo; em ESP, também o AP3 não ocorre. As reações dos ouvintes, que recebem os pedidos, que são, portanto, em sua maioria, indiretos em BRA e em ESP, atuam com cortesia positiva e desviam o tópico do pedido para outro tema da conversa para afastar a contrariedade; no entanto em BRA nota-se com mais frequência o uso de marcadores de vínculo e empatia (amigo/a) e reforçadores da resposta de atendimento do pedido.

A análise do café no corpus em ESP, revela como diferentes estratégias de *facework* e atos de pedido são empregados para manter a harmonia social e preservar as faces dos interlocutores em interações cotidianas. Nas situações analisadas, observa-se que os falantes preferem utilizar estratégias indiretas de pedido, fazendo alusões ou sugestões em vez de fazer pedidos diretos.

Essa abordagem ajuda a evitar a imposição direta, permitindo que os interlocutores decidam voluntariamente como responder, sem sentir a pressão de uma obrigação explícita. Em todos os casos, o uso de expressões informais e marcadores de vínculo e empatia reforçam os laços sociais e a solidariedade entre os participantes, evitando constrangimentos e mantendo uma relação de confiança e reciprocidade. Além disso, a presença de variáveis como o grau de imposição (GI) e a distância social (DS) desempenha um papel central na definição das estratégias utilizadas.

Em contextos onde o GI é baixo e a DS é baixa, as interações tendem a ser mais informais, como observado nas situações de café. Por outro lado, quando o GI aumenta, a necessidade de mitigar possíveis desconfortos e preservar a harmonia se torna mais evidente, demandando um uso mais cuidadoso das estratégias de *facework*. Portanto, a análise confirma que a compreensão e o emprego adequado de estratégias de cortesia e *facework* são essenciais para a manutenção de interações sociais harmoniosas, especialmente em situações que envolvem atos de pedidos.

**BIBLIOGRAFIA**

HAVERKATE, Henk. **La Cortesía Verbal: Estudio Pragmalingüístico**. Madrid: Editorial Gredos, 1994, ISBN: 84-249-1652-2.

COSTA, Sulamita Maria Mattos da. ***Role plays para analisar o “real”: um estudo de representações cotidianas na perspectiva de falantes de italiano***. 2021. Versão corrigida. Dissertação de Mestrado(Doutorado em Filosofia, Letras e Ciências Humanas) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.   
BRAVO, Diana. ¿Imagen positiva vs imagen negativa?: Pragmática socio-cultural y componentes de face.Arcos/Libros. Madrid. Volumen 2, 1999.

1. [↑](#footnote-ref-0)