

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

MARIA CRISTINA MUNARETTI

**A REALIZAÇÃO DE PEDIDOS EM INGLÊS COMO L2 EM
LINGUAGEM DE HOTELARIA: UM ESTUDO CONTRASTIVO**

Porto Alegre

2005

MARIA CRISTINA MUNARETTI

**A REALIZAÇÃO DE PEDIDOS EM INGLÊS COMO L2 EM
LINGUAGEM DE HOTELARIA: UM ESTUDO CONTRASTIVO**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora
como requisito parcial à obtenção do título de
Mestre em Letras: Estudo de Linguagem
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Instituto de Letras

Orientadora: Profa. Dra. Loar Chein Alonso

Porto Alegre, março

2005

In one's mother-tongue
One says what one wants;
In the second language
One says what one can
Should it really be this way
(Fernanda Jankov)

Dedico esse trabalho a minha
mãe que tanto almejou por sua
conclusão.

Agradecimentos

A minha dedicada e incansável orientadora, professora Loar, que me acompanhou durante todo este tempo, meu carinho, respeito e admiração.

A minha filha, Amanda, pela lição de vida que com ela aprendi.

Ao meu marido, Marcelo, pelo apoio, companheirismo e pela ajuda na elaboração desse trabalho.

A Vivi e a Dani pela participação ativa que tiveram e pela preocupação para que tudo desse certo.

Ao Alex, meu aluno e meu amigo, por ter feito a coleta de dados nos Estados Unidos.

RESUMO

Esta dissertação apresenta um estudo comparativo sobre a realização de atos de fala de pedido em situações de hotelaria em inglês americano, português brasileiro e inglês como segunda língua para estudantes brasileiros. Na perspectiva da pragmática da interlíngua.

Após a análise dos pedidos feitos pelos três grupos, foi feita uma comparação com o objetivo de verificar se os aprendizes de inglês como segunda língua tendem a transferir padrões pragmáticos de sua L1 para a L2 na realização de atos de fala de pedidos. Teve também o intuito de saber se o aprendiz de L2 realiza atos de fala de pedido com níveis de polidez mais frequentes e mais próximos aos de sua L1, e se esta transferência leva à falta de autenticidade.

Os resultados sugerem que os aprendizes de IL2 têm consciência da importância da polidez no contexto hoteleiro, mas que ao realizar pedidos em L2 ainda utilizam estratégias pragmáticas e níveis de polidez mais frequentes e mais próximos de sua L1, causa da falta de autenticidade dos mesmos.

ABSTRACT

The present work is a comparative study on the speech act of requesting in the context of hotel situations in American English, Brazilian Portuguese and English as a second language for Brazilian students in the perspective of interlanguage pragmatics.

The requests made by the three groups were analyzed and then compared with the objective of verifying if students of English as a second language tended to transfer pragmatic patterns of their L1 to their L2 when verbalizing requests. It also aimed at verifying if they performed their requests with levels of politeness similar to their L1, which caused lack of authenticity.

The results suggest that the learners of English as a second language are aware of the importance of politeness in communicative situations that normally take place in hotel premises. However, when they perform requests in English, they still transfer pragmatic strategies and levels of politeness similar to their L2, causing them to be less authentic.

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS.....	8
LISTA DE QUADROS	9
LISTA DE GRÁFICOS.....	10
LISTA DE ABREVIATURAS.....	11
INTRODUÇÃO.....	13
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
1.1 A Aquisição da L2.....	18
1.2 Pragmática da Interlíngua.....	28
1.3 Transferência e Erro Pragmático	39
1.4 A Teoria dos Atos de Fala	46
1.4.1 Caracterização de Pedidos Enquanto Ato de Fala.....	55
1.5 As Teorias da Polidez.....	74
2 METODOLOGIA.....	98
2.1 Sujeito.....	98
2.2 Instrumento e Coleta de Dados.....	99
2.3 Análise de Dados	104
3 ANÁLISE DOS RESULTADOS	111
3.1 Análise Quantitativa dos Atos de Fala de Pedidos em PL1, IL1 e IL2	112
3.2 Análise Qualitativa das Situações S1, S2, S3 e S6.....	138
3.3 Análise Qualitativa Geral	159
CONCLUSÃO.....	166
REFERÊNCIAS	169
ANEXOS.....	179
Anexo A – Tipos de Estratégias	180
Anexo B – Dados de PL1, IL1 e IL2.....	183

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipos de Estratégias dos Pedidos	67
Tabela 2 – Resultados das Estratégias	112
Tabela 3 – Modificadores Internos dos Atos de Fala Adjuntos	125
Tabela 4 – Modificadores Internos dos Atos de Fala Centrais	126

LISTA DE QUADROS

<u>Quadro 1 – Estratégias para realização de um FTA</u>	85
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Atos de Fala Diretos	113
Gráfico 2 – Atos de Fala Indiretos	114
Gráfico 3 – Atos de Fala Centrais Únicos	115
Gráfico 4 – AFCs com Prefácio	116
Gráfico 5 – AFCs com Posfácio	117
Gráfico 6 – Atos de Fala com Pré e Posfácio	118
Gráfico 7 – Atos de Fala Múltiplos	120
Gráfico 8 – Estratégias mais Utilizadas em PL1	121
Gráfico 9 – Estratégias mais Utilizadas em IL1	122
Gráfico 10 – Estratégias mais Utilizadas em IL2	123
Gráfico 11 – Índice dos Modificadores Internos dos AFCs	127
Gráfico 12 – Total de Modificadores Internos dos AFCs	129
Gráfico 13 – Índice dos Modificadores Internos dos AFAS	130
Gráfico 14 – Total de Modificadores Internos dos AFAs	133
Gráfico 15 – Total de Modificadores Internos	134
Gráfico 16 – Índice Geral de Modificadores Internos	135

LISTA DE ABREVIATURAS

AC – Análise Contrastiva

AE – Análise de Erros

AFA – Atos de Fala Adjuntos

AFC – Atos de Fala Centrais

AFDA (Ato de Fala Direto Adjunto)

AFDAM (Ato de Fala Direto Adjunto Múltiplo)

AFDC (Ato de Fala Direto Central)

AFDM (Ato de Fala Direto Múltiplo)

AFIA (Ato de Fala Indireto Adjunto)

AFIAM (Ato de Fala Indireto Adjunto Múltiplo)

AFIC (Ato de Fala Indireto Central)

AFIM (Ato de Fala Indireto Múltiplo)

AFM – Atos de Fala Múltiplos

AL – Alertadores

ASL – Aquisição de Segunda Língua

D – Distância Social

DCT – Teste de Complementação Discursiva

EC – Expressões de Chamamento

EPN – Estratégia de Polidez Negativa

EPP – Estratégia de Polidez Positiva

ES – Escusas

F1 – Falante

F2 – Ouvinte
FTA – Ato de Fala Ameaçador ao Rosto
IL – Interlíngua
IL1 – Inglês como Primeira Língua
IL2 – Inglês como Segunda Língua
L1 – Primeira Língua
L2 – Segunda Língua
MC – Minimizadores de Custo
MP – Marcadores de Polidez
P – Poder Relativo
PC – Princípio Cooperativo
PL1 – Português como Primeira Língua
PM – Pessoa Modelo
PP – Princípio de Polidez de Leech
RN – Rosto Negativo
RP – Rosto Positivo
RX – Ônus do Pedido
TE – Termos de Endereçamento

INTRODUÇÃO

Gostaríamos de justificar, inicialmente, a escolha do tema. Como professores de língua estrangeira há mais de quinze anos, temos estudado não somente a língua, mas também as teorias sobre a aquisição e aprendizagem de uma segunda língua. Nos últimos oito anos, trabalhando com alunos das áreas de Turismo e Hotelaria, começamos a perceber algumas dificuldades, pois havíamos entrado em uma área cujas situações e contextos não dominávamos, e sabíamos, não somente por experiência, mas também pela leitura de livros e manuais da hotelaria, que uma comunicação efetiva nessa área era de extrema importância. Muitas vezes, percebíamos intuitivamente que certos enunciados proferidos pelos nossos alunos, apesar de gramaticalmente corretos e compreensíveis do ponto de vista comunicativo, não seriam proferidos por falantes nativos. Discussões a este respeito surgiram inúmeras vezes, e os próprios alunos contavam sobre experiências em que, interagindo com nativos, não haviam sido bem sucedidos. Em face disso, questionavam o porquê de não conseguirem expressar-se adequadamente, e a resposta que dávamos era de que não sabíamos exatamente o motivo, mas que achávamos que talvez não fosse muito polido ou apropriado expressar-se desta ou daquela maneira. Apesar disto, não questionávamos muito a respeito de como um falante nativo interpretaria tais enunciados. Foi somente durante as aulas do curso de

Mestrado em Estudo da Linguagem e, principalmente, no estudo da Pragmática da Segunda Língua (doravante L2), que certas indagações começaram a ser elucidadas.

Hoje, após leituras teóricas sobre Pragmática da L2 (SELINKER, 1972 e 1992; SMITH, 1994; Ellis, 1994; THOMAS, 1995; LEVINSON, 1983; MEY, 2001; BLUM-KULKA, 1993), atos de fala (SEARLE, 1984; AUSTIN, 1990; THOMAS, 1995; MEY, 2001; BLUM-KULKA, 1993; LEVINSON, 1983), e polidez lingüística (GRUNDY, 1995; LEECH, 1983; GRICE, 1975; THOMAS, 1995; BROWN e LEVINSON, 1987; MAO, 1994), estamos conseguindo perceber e discutir um pouco mais com nossos alunos sobre questões tais como níveis de polidez, intenção comunicativa e uso de certos atos de fala em diferentes contextos. Também percebemos que para nos tornarmos mais competentes na área de Hotelaria e Turismo, e dar mais segurança aos nossos alunos, precisamos saber mais sobre o que dizer, para quem dizer, quando dizer e como verbalizar determinados assuntos relacionados a situações e contextos dessas áreas em inglês.

É importante salientar que o material didático para o ensino de inglês, específico para as áreas de hotelaria e turismo, disponível no mercado até 2002, já estava desatualizado em relação aos procedimentos hoteleiros e, além de tudo, era escasso, sem contar que a maioria deste material era produzido na Inglaterra e, muitas vezes, a linguagem não era compatível com a usada nos EUA. Hoje, com novos materiais (britânicos e americanos) mais adaptados à atual realidade e atualizados em relação a procedimentos, mesmo assim sentimos que há uma grande preocupação com vocabulário específico e com formas de polidez, mas o foco das interações, por mais que varie o cenário e o tópico da conversa, é normalmente entre hóspede e funcionários do hotel (recepcionista, concierge, garçom, maître, gerente, camareira, governanta, etc.). O material brasileiro é escasso, senão dizer, raro.

Atualmente, nossos alunos trabalham em hotéis e/ou parques temáticos no exterior, ou em hotéis de redes internacionais no Brasil, e precisam de uma comunicação efetiva não só com o hóspede, mas também com seus colegas de trabalho, colaboradores, chefes, fornecedores, e disso os materiais didáticos não dão conta. Muitos dos profissionais que trabalham em hotéis de redes internacionais no Brasil são estrangeiros. Eles vêm ao Brasil especialmente para a abertura de hotéis, seleção, contratação e capacitação de pessoal e muitos cargos de gerência ainda são confiados a estrangeiros que permanecem aqui e usam a língua inglesa como veículo de comunicação entre a sua equipe.

Essas novas perspectivas vêm contribuindo decisivamente para as mudanças no modo de como nós, professores de inglês das áreas de hotelaria e turismo, desenvolvemos nossas aulas.

Apenas ensinar os aprendizes a construir frases em uma outra língua não é suficiente. É preciso que sejamos sensíveis às variações pragmáticas, às diferentes formas de polidez que desempenham um papel fundamental na interação entre falantes de diferentes culturas. É preciso que se tenha controle sobre nossas intenções, que se saiba reconhecer as intenções dos falantes, é preciso ir além do dito.

Por todas essas razões é que escolhemos o tema desta dissertação.

Utilizaremos, como instrumento deste trabalho, fontes de pesquisas bibliográficas para melhor compreendermos conceitos fundamentais e justificarmos o interesse nesta área, a da Pragmática da L2. Complementando, faremos o uso de questionários de elicitación baseados

em situações de pedidos no cenário da hotelaria, os quais serão respondidos por quinze falantes nativos de inglês dos Estados Unidos, especificamente de Orlando, na Flórida; quinze falantes nativos de português no Brasil, especificamente em Porto Alegre, Rio Grande do Sul; e quinze alunos do Curso de Hotelaria, aprendizes de língua inglesa em nível intermediário alto, em Canela, Rio Grande do Sul.

Todos os sujeitos, tanto brasileiros como americanos são, ou profissionais na área da hotelaria – a maioria trabalhando na área de recepção –, ou alunos de hotelaria que fazem estágios em hotéis no Brasil. A partir das repostas obtidas, será feito um estudo comparativo dos atos de fala, das estratégias de polidez do PL1 e do IL1, base para o estudo e análise posterior das estratégias usadas por aprendizes de IL2.

Nossos objetivos são: a) verificar se, ao realizar pedidos relacionados ao contexto de hotelaria em inglês, os aprendizes de inglês como L2 usam estratégias da L2 ou se utilizam estratégias que se aproximam ou refletem as utilizadas na sua L1; b) investigar quais são as diferenças pragmáticas mais importantes entre os grupos de IL1 e IL2, especialmente níveis de polidez, adequação lexical e estrutura do enunciado; e, c) fazer um estudo contrastivo entre os falantes dos 3 grupos (PL1, IL1, IL2), para verificar o nível de autenticidade e adequação dos atos de fala em relação ao contexto social.

De acordo com nossas constatações pessoais, o comportamento lingüístico do aprendiz de IL2 em situações de hotelaria é diferente daquele do falante nativo nas mesmas situações. Baseados nestas constatações, formulamos as seguintes hipóteses:

a) O aprendiz de L2 tende a transferir padrões pragmáticos de sua L1 para a L2 na realização de atos de fala de pedidos;

b) O aprendiz de L2 realiza os atos de fala de pedido com níveis de polidez mais freqüentes e mais próximos aos da sua L1 do que aos da L2, o que faz com que seus atos pareçam menos autênticos em relação à língua alvo;

c) A falta de autenticidade se dá pela transferência das regras de polidez da L1 para a L2 pelo fato de o falante não nativo ter por matriz a língua mãe. Isso ocorre devido à falta de exposição qualitativa (material didático com nível de informação insuficiente, professores não preparados) e quantitativa (nível baixo de Input) na L2.

Este trabalho está dividido em três capítulos. No primeiro capítulo, apresentaremos questões teóricas fundamentais ao estudo da pragmática. No segundo capítulo, a metodologia utilizada, e no terceiro capítulo analisaremos os dados. Ao final, faremos considerações gerais sobre o ato de fala de pedidos em IL2.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 A AQUISIÇÃO DA L2

Pelo final dos anos 60 alguns dos primeiros estudos sobre aprendizagem de L2 foram publicados (RAVEM,1968; HUANG,1970), e um caso teórico estava em andamento com o intuito de examinar a aquisição de L2 (CORDER,1967). Desde então, numerosas pesquisas têm sido feitas com o objetivo de descrever os processos de aquisição e as características da língua de um aprendiz de L2. Nesse trabalho, abordaremos a aquisição de uma L2 partindo do pressuposto de que há um roteiro universal neste processo.

Muitas teorias que foram desenvolvidas para aquisição de L2 estão intimamente relacionadas às teorias de aquisição de L1. Algumas delas dão importância maior às características inatas do aprendiz, outras enfatizam o papel essencial do meio ambiente em moldar a língua do aprendiz e ainda outras procuram integrar as características do aprendiz e os fatores ambientais em suas explicações de como a aquisição de L2 acontece.

De acordo com os Behavioristas, toda a aprendizagem, verbal ou não-verbal, acontece através do mesmo processo: formação de hábitos. As crianças imitam sons e padrões que ouvem ao seu redor e recebem reforço positivo por fazê-lo. Então, encorajadas pelo meio ambiente, continuam a imitar e a praticar esses sons e padrões até que formem hábitos de uso correto da língua. Se o desenvolvimento da língua é descrito como a aquisição de um conjunto de hábitos, presume-se que a pessoa que aprende uma L2 começa com os hábitos associados com a L1. Esses hábitos interferem naqueles necessários para a L2, e novos

hábitos devem ser formados. Para os Behavioristas, erros são vistos como hábitos da L1 interferindo na aquisição dos hábitos da L2.

Esta teoria psicológica de aprendizagem foi ligada à hipótese da análise contrastiva (AC), que predizia que as maiores dificuldades encontradas pelos aprendizes eram devidas à L2 escolhida. A hipótese era de que quando havia diferença entre o padrão lingüístico da L1 e da L2, o conhecimento da L1 do aprendiz interferiria na aquisição da L2, e quando a L1 e a L2 tivessem padrões lingüísticos similares, a L1 ajudaria a aquisição da L2. A este processo chamou-se Transferência Lingüística. No caso de similaridade, a transferência era *positiva*, quando havia diferença, era *negativa*.

No final dos anos 60, através de investigações empíricas, verificou-se que a maioria dos erros gramaticais não podiam ser explicados pela interferência da L1, e aí uma nova hipótese entrou em evidência: a de que os aprendizes seguiam um roteiro universal na aquisição de L2, (CHOMSKY, 1969 apud ELLIS, 1986). Segundo Ellis (1986, p. 8) esta hipótese foi encorajada pelas pesquisas em L1 que mostravam que crianças aprendendo sua língua mãe seguiam um roteiro altamente previsível na aquisição de estruturas negativas interrogativas (KLIMA; BELLUGI, 1966 apud ELLIS, 1994) e numa variação de morfemas gramaticais (R. BROWN, 1973).

Em um dos estudos mais influentes de aquisição de L1 (The Harvard Study) Brown, num estudo com três crianças, encontrou evidência para a ordem fixa de aquisição de vários aspectos morfológicos em inglês (1973 apud ELLIS, 1994, p. 77). A mesma ordem foi obtida no estudo interseccional, com vinte crianças, de De Villiers e de De Villier (1973 apud ELLIS,

1994, p. 77). De acordo com Ellis (1994, p. 77), a aquisição de morfemas individuais também envolve estágios. A aquisição das formas no passado, em inglês por exemplo, envolvem: um estágio inicial no qual há pouco ou nenhum uso de formas no passado, seguido por uso esporádico de algumas formas irregulares do passado, depois do uso da forma regular – *ed* incluindo generalização nos verbos irregulares; e finalmente uso correto de formas regulares e irregulares. Portanto, aquisição de formas como ‘*went*’ seguem um padrão de desenvolvimento, onde as crianças primeiro usam corretamente o verbo no passado (‘*went*’), e depois incorretamente (‘*goed*’), antes de finalmente mais uma vez produzirem a forma correta (‘*went*’).

Exemplos claros de seqüências de desenvolvimento na aquisição de L1 são aquelas encontradas na aquisição das negativas e interrogativas em inglês. Klima e Bellugi (apud ELLIS, 1994, p. 77) identificaram três estágios na aquisição das negativas. Bloom (apud ELLIS, 1994, p. 78) encontrou evidência de aquisição sistemática das funções semânticas que as negativas podem realizar em inglês. As crianças que ele estudou, primeiro usaram ‘*no*’ e ‘*not*’ para se referir a falta de alguma coisa (‘*no cookie*’), depois para se referir a rejeição de uma oferta ou sugestão (‘*no car*’ = ‘*I don’t want the car*’), e finalmente para negar. Irregularidades similares são evidentes na aquisição de aspectos semânticos formais das interrogativas em inglês de acordo com os estudos de Klima e Bellugi (1966, apud ELLIS, 1994, p. 78).

A hipótese de que os aprendizes seguem um roteiro universal na aquisição de L2 foi investigada de duas maneiras. Um modo de investigação foi a Análise de Erros (AE) onde mostras de L2 de aprendizes eram classificadas em:

- erros de desenvolvimento que ocorriam na aquisição de L1;
- erros que podiam ser previstos pela análise contrastiva.

Muitos dos erros do tipo ‘desenvolvimento’ mostravam evidências que o processo de aquisição de L2 era similar ao de L1. Daí surgiu a hipótese de que as estruturas em que erros eram cometidos, eram aprendidas mais tarde do que as que continham poucos erros. Assim, baseado na frequência de erros, seria possível descobrir uma ordem de desenvolvimento.

O segundo modo pelo qual a hipótese L2=L1 foi examinada, deu-se através de estudos longitudinais cujos dados são obtidos de discursos espontâneos e são, frequentemente, na forma de comentários qualitativos, descritivos, ou exposições narrativas.

Tanto a AC como os estudos longitudinais mostram que há grandes similaridades no modo como os aprendizes aprendem uma L2, e isso corrobora a existência de uma seqüência natural de desenvolvimento tanto na L1 como na L2. A linguagem do aprendiz contém erros, e erros contêm informações importantes sobre a ASL porque demonstram que os aprendizes não somente memorizam regras e as reproduzem em seus enunciados. Elas indicam que os aprendizes constroem suas próprias regras e que estas regras, às vezes, são diferentes das da língua alvo.

Chomsky (1965) sustentou a idéia de que os seres humanos seriam dotados, de modo inato, de um conhecimento e capacidade lingüística universal – ao que ele chamou de Gramática Universal. Segundo Ellis (1985, p. 193), a teoria da gramática universal postula a

existência de um conjunto de elementos gramaticais básicos ou ‘princípios abstratos fixos’ que são comuns a todas as línguas humanas naturais que fazem com que a criança organize o insumo de certas formas e não de outras. Um exemplo de um desses princípios é o de que todas as línguas têm vogais. No entanto, cada língua tem um conjunto de vogais selecionadas de todas as vogais disponíveis, resultando em diferentes características fonológicas de língua para língua. Todas as línguas operam dentro de opções limitadas, ainda que cada língua tenha seus próprios parâmetros. Na aquisição da L1, a tarefa da criança é descobrir quais das várias opções se aplicam a sua língua. Aqui é que o insumo do meio ambiente é crucial: a criança precisa ouvir a língua falada para selecionar as opções apropriadas e estabelecer o parâmetro corretamente. O principal argumento de Chomsky (1965) é que, sem esse dispositivo inato, a aprendizagem de uma L1 ou L2 seria impossível, porque somente os dados do insumo, mesmo que fossem numerosos, não seriam suficientes para permitirem a aquisição. A capacidade, por exemplo, de entender e produzir sentenças que nunca foram ouvidas ou lidas antes ou formalmente ensinadas é um exemplo dessa predisposição inata.

Chomsky (1965) ainda fez a distinção entre dois processos no estudo da linguagem: competência lingüística e desempenho. A competência lingüística consiste em representações mentais de regras lingüísticas que constituem a gramática interna dos falantes. Esta gramática é implícita e torna-se visível através das intuições que os falantes têm sobre a ‘gramaticalidade’ das sentenças. O desempenho consiste do uso dessa gramática na compreensão e produção da língua.

Embora Chomsky não tenha discutido as implicações de sua teoria inatista para L2, seu trabalho sobre a Gramática Universal motivou inúmeras pesquisas em ASL e a distinção entre competência e desempenho se estendeu a aspectos comunicativos da língua. Hymes

(1971a apud ELLIS, 1994, 13), fazendo uma crítica a Chomsky por ele ter ignorado o usuário da língua, apresenta a noção de competência comunicativa, que inclui o conhecimento que o falante tem do que constitui o comportamento lingüístico apropriado e correto e também do que constitui um comportamento lingüístico efetivo em relação a determinados objetivos comunicativos em uma interação social. Ou seja, inclui tanto o conhecimento lingüístico quanto o pragmático. A preocupação de Hymes é integrar a teoria lingüística com uma teoria mais geral de comunicação e cultura. Membros de uma comunidade comportar-se-ão e interpretarão o comportamento dos outros falantes de acordo com o conhecimento de regras de uso que eles têm a sua disposição. Este conhecimento inclui, mas não está limitado a, as possibilidades formais do código lingüístico. O fator gramatical é um entre diversos que afetam a competência comunicativa.

Enquanto muitos pesquisadores continuam focalizando sua atenção ao modo como os aprendizes de L2 desenvolvem a competência gramatical, muitos outros se preocupam com os aspectos pragmáticos da língua, com o modo pelo qual aprendizes desenvolvem habilidades de realizar atos de fala (atos de fala de reclamações foram investigados por OLSHTAIN e WEINBACH, 1987; agradecimentos por EISENSTEIN e BODMAN, 1986; convites por SCARCELLA, 1979; sugestões por BARDOVI-HARLIGAND e HARTFORD, 1990; e elogios por WOLFSON, 1989), e outros, ainda, têm dado atenção aos fatores sociais que influenciam o desenvolvimento da L2 (GUMPERZ, 1982a; WOLFSON, 1989; FASOLD, 1990).

Há ainda um subcampo de pesquisas em ASL que investiga a aquisição em sala de aula. Essas pesquisas preocupam-se com questões pedagógicas relacionadas à aquisição de L2, principalmente em como diferentes tipos de instrução influem na aquisição. A sala de aula

propicia oportunidades para se controlar com muita precisão a natureza do insumo a que os alunos estão expostos, o que permite ao pesquisador formular e testar hipóteses muito específicas em relação a como determinadas propriedades da L2 são adquiridas.

Devido a todos esses tipos de preocupações, a pesquisa em ASL tornou-se muito ampla e uma definição clara do termo aquisição também se torna difícil, no entanto necessária, para quem quer estudar como o aprendiz adquire uma segunda língua.

Para Ellis (1994, p. 11), o termo L2 é geralmente usado para se referir a qualquer língua que não seja a L1.

Para Smith (1994), segunda língua é: “Any language other than the first language learned by a given learner or group of learners, irrespective of the type of learning environment and irrespective of the numbers of other non native languages possessed by the learner”.

Essa definição inclui tanto uma língua estrangeira (por exemplo inglês como língua estrangeira para brasileiros) como também línguas que não sejam a L1, mas que são, contudo, faladas regularmente como uma segunda língua, como é o caso dos mexicanos que vivem nos Estados Unidos.

De acordo com Ellis (1994), *aquisição* pode significar diversas coisas: “Second language acquisition is a complex, multifaceted phenomenon and it is not surprising that it has come to mean different things to different peoples”.

Alguns pesquisadores fazem distinção entre aquisição e aprendizagem. Um dos mais influentes e discutidos modelos de aprendizagem/aquisição é o *Modelo Monitor* de Stephen Krashen. Para Krashen (apud ELLIS, 1994, p. 14), os dois fenômenos possuem origens e finalidades diferentes embora possam ocorrer simultaneamente. A *aquisição* se refere a um processo que ocorreria a nível subconsciente quando a língua é aprendida através da exposição, sem a interferência sistemática do professor. A aprendizagem, por sua vez, refere-se ao processo que ocorreria em nível consciente, através de estudo do conhecimento das regras e de saber falar sobre elas. De acordo com Krashen, é possível ao aprendiz *adquirir* ou *aprender* regras independentemente. A *aprendizagem* não exclui a *aquisição*, mas a *aquisição* pode ocorrer sem instrução formal.

Outros pesquisadores discordam sobre o tipo de desempenho que fornece a melhor evidência de aquisição. Alguns pesquisadores trabalham com dados de produção, outros estudam as intuições dos aprendizes sobre a L2, enquanto que outros acessam as introspecções dos aprendizes. Bikerton, por sua vez, (apud ELLIS, 1994, p. 14), considera que um aspecto lingüístico é adquirido quando é usado pela primeira vez. Dulay e Burt (apud ELLIS, 1994, p. 14) acreditam que a aquisição acontece quando um aspecto lingüístico é usado com um nível de alta precisão.

Ellis (1994) usa o termo *aquisição* e aprendizagem sem fazer distinção entre ambos, e assim o faremos neste trabalho.

Ellis (1994, p. 17) identifica algumas áreas de SLA que têm sido investigadas. A primeira área diz respeito à descrição das características da língua do aprendiz, que fornece ao

pesquisador a principal fonte de informação sobre como a aquisição acontece. Quatro aspectos da língua do aprendiz têm recebido atenção: (1) erro, (2) ordens de aquisição e seqüências de desenvolvimento, (3) variabilidade e (4) propriedades pragmáticas relacionadas ao modo como a língua é usada em contexto com propósitos comunicativos. Como vimos, um dos objetivos da pesquisa em ASL é descrever a língua do aprendiz e mostrar como ela funciona enquanto sistema.

A segunda área, que diz respeito aos fatores externos ao aprendiz, relaciona-se ao contexto social da aquisição, ao insumo e interação que o aprendiz vivencia. Os fatores sociais têm, possivelmente, um efeito indireto na aprendizagem de L2, e são provavelmente mediados pelas atitudes do aprendiz. Os fatores sociais que influenciam a aquisição de L2 diferem de acordo com o contexto social. Uma distinção chave é feita entre o ambiente natural e o ambiente educativo. A hipótese geral é de que a aquisição ocorra nos dois ambientes, desde que o aprendiz tenha acesso ao insumo, que pode ser na forma escrita ou falada.

A terceira área, a dos mecanismos internos do aprendiz, relaciona-se com o modo pelo qual a aquisição acontece e como os aprendizes utilizam seus recursos para comunicar. Esses mecanismos não são diretamente observáveis e só podem ser inferidos através do estudo da produção do aprendiz e de seus relatos sobre como aprendem. Os aprendizes usam uma variedade de processos mentais para aprender a L2 e o sistema de conhecimento que eles constroem e manifestam na produção.

Finalmente, temos a questão das diferenças individuais do aprendiz. Os aprendizes adquirem a L2 de maneiras diferentes, por razões como a motivação, aptidão e também pelo uso de diferentes estratégias de aprendizagem. O estudo destes fatores ajuda a explicar por que alguns aprendizes aprendem mais rápido do que outros e atingem níveis de proficiência altos e outros não.

Ainda segundo Ellis (1994), essas quatro áreas se inter-relacionam e uma explicação completa de ASL necessitará se valer de todas elas.

Nesta dissertação, faremos um estudo investigativo na área da pragmática da língua do aprendiz (*Interlíngua*). Os estudos sobre interlíngua têm feito descobertas importantes através da comparação da realização de atos de fala em várias línguas baseadas em dados de falantes nativos e não nativos. Além de focar a língua como produto, estes estudos têm dado também atenção aos processos de compreensão e produção pragmáticos da segunda língua. Infelizmente, há pouca pesquisa sobre como as habilidades pragmáticas são adquiridas numa segunda língua.

No próximo capítulo, nos aprofundaremos na questão da *Pragmática da Interlíngua*.

1.2 PRAGMÁTICA DA INTERLÍNGUA

Até os anos 70, as pesquisas sobre a aquisição de uma segunda língua tinham como preocupação maior as propriedades lingüísticas formais tais como o conhecimento fonológico, morfológico e sintático dos aprendizes, isto é, com sua competência lingüística. Com o crescente interesse em noções de competência comunicativa, bem como na abordagem mais comunicativa, a pesquisa em interlíngua foi revista e sentiu-se a necessidade de incluir elementos de conhecimento pragmático discursivo dos aprendizes, já que estes enfrentavam problemas não só em codificar, decodificar, como também em usar certas funções lingüísticas apropriadamente. Para que se desempenhe funções lingüísticas com adequação, é preciso considerar o contexto comunicativo, onde acontecem as trocas dialógicas.

Para melhor entendermos a Pragmática da Interlíngua, vamos rever os conceitos de interlíngua e pragmática, tópicos interdisciplinares que são objetos da pesquisa em L2.

O termo interlíngua apareceu pela primeira vez impresso no livro ‘General Linguistic’ de Selinker (apud SELINKER, 1992) e refere-se a sucessivas gramáticas provisórias que os aprendizes constroem no desenvolvimento da competência lingüística de sua segunda língua. Selinker (1972) cunhou o termo ‘interlíngua’ para se referir ao conhecimento sistemático de uma L2 que é independente tanto da L1 do aprendiz quanto da língua alvo. Selinker (1992, p. xii) diz que chegou a este conceito depois de muitos anos de estudo, enquanto fazia um trabalho de análise contrastiva com dados de hebraico e inglês. Percebeu, nesse estudo, que havia três e não somente dois sistemas envolvidos na aquisição de uma segunda língua (L2). Em 1972, seu artigo sobre IL foi publicado pela primeira vez no periódico *Iral* e o termo IL

começou a ser usado e propagado dentro das teorias de aquisição de L2 para se referir ao sistema lingüístico independente do aprendiz.

A definição de interlíngua, para Selinker (1972), depende de cinco processos cognitivos que são parte da estrutura psicológica latente do aprendiz, responsável pela aquisição de uma L2, a saber:

1. transferência lingüística: o aprendiz projeta características de L1 na L2;
2. supergeneralização das regras da L2: o aprendiz faz uso das regras conhecidas da L2 em diferentes contextos, mesmo naqueles em que as regras não são apropriadas;
3. transferência por treinamento: o aprendiz formula regras que não pertencem a L2;
4. estratégias de aprendizagem da L2: como a simplificação, por exemplo, quando o aprendiz usa um só tempo verbal;
5. estratégias comunicativas: o aprendiz omite comunicativamente itens gramaticais redundantes, por exemplo: It was nice house, big one. Omite o artigo indefinido.

O termo IL tem sido interpretado de maneiras diversas, dando preferência a um ou outro dos cinco processos centrais de Selinker.

Segundo Ellis (1994, p. 710) o termo passou a ser usado com sentidos diferentes, mas relacionados: (1) para se referir às séries de sistemas interligados que caracterizam a aquisição; (2) para se referir ao sistema que é observado em um estágio único do desenvolvimento – uma interlíngua – e (3) para se referir às combinações particulares de L1/L2, por exemplo, L1 Francês/L2 Inglês.

Para Smith (1994, p. 7), IL refere-se ao comportamento lingüístico sistemático dos aprendizes de uma L2 durante o estágio intermediário do seu desenvolvimento lingüístico. Ele também o chama de língua do aprendiz (learner language), língua esta que possui sistema lingüístico autônomo a caminho da L2 e características sistemáticas próprias que podem ser observadas, registradas e estudadas.

A IL não é um sistema lingüístico invisível: ela deve existir em algum lugar da mente do usuário, mas não conseguimos perceber diretamente. Desta forma, podemos falar sobre amostras de interlíngua e fazer especulações sobre os sistemas subjacentes da IL.

Selinker (1972) diz que a origem da IL está nos processos através dos quais a mente adquire uma L2, e que a diferença na aquisição de L1 e L2 está no fato de que a aquisição da L2 dificilmente é completada com sucesso em relação à aquisição da L1. Através dos seus estudos, ele estima que menos do que 5% dos aprendizes das L2 atinjam competência de falante nativo.

Ellis (1994) enfatiza o papel do aprendiz na construção da IL, o qual reflete as estratégias utilizadas para construir as chamadas regras gramaticais provisórias, que serão revisadas e depois usadas na construção de novas regras.

Gerhard Nickel (1998), em seu artigo baseado em uma palestra ministrada na 1ª Conferência Internacional sobre Contexto Lingüístico (COLOC) na Universidade de Valência – Espanha – em Setembro de 1995, fala sobre o papel da IL no ensino de L2. O autor diz que por ter uma natureza tão própria, a IL sempre foi um assunto importante em relação à aquisição de línguas, mesmo antes desse termo ter sido cunhado e que, apesar de toda as disputas em relação à definição e natureza da IL, há uma concordância de que ela só entra em questão quando mais de uma língua é adquirida. Ele quer dizer, com isso, que a IL também se aplica a falantes de dialetos tentando adquirir o padrão oficial de sua língua dentro da aquisição de L1.

Apesar de muitas publicações e da popularidade dos estudos em IL, ainda existem muitos problemas não resolvidos exigindo muito mais pesquisa. O conceito de IL tem muitas aplicações ao ensino de L2, podendo ajudar professores e alunos a entender melhor o processo de aquisição e a julgar e avaliar melhor e com mais compreensão esse fenômeno.

The world, our countries, our communities will survive with faulty pronunciation and less than perfect grammar, but can we be sure they will continue to survive without real communication, without a spirit of community, indeed without real communion among peoples? (NICKEL, 1998).

Nesta dissertação, IL será considerada como língua em uso já que questões de transferência pragmática serão investigadas.

Assim como a IL, a pragmática (seu objeto de estudo) tem sido alvo de longos debates. O uso moderno do termo pragmática é atribuído ao filósofo Charles Morris, o qual propôs a distinção entre semiótica e as demais áreas da lingüística. Para ele, a sintaxe seria “o estudo das relações formais entre os signos, o estudo das relações entre o signo e o significado”, e a pragmática “o estudo das relações entre os signos e seus intérpretes” (Foundation of the Theory of Signs, 1938). Tanto as definições quanto o domínio destas áreas de estudo sofreram alterações desde o enunciado de Morris.

No final dos anos sessenta e começo dos anos setenta, tudo que se percebia era que havia um grande número de observações não explicadas e que de fato eram inexplicáveis através da abordagem sintática. Começou-se a perceber que fatores extralingüísticos tinham um papel maior no que se chamavam regras lingüísticas. A pragmática pode ser descrita como uma mudança de paradigma. Em contraste com a lingüística tradicional, que primeiro e principalmente se concentrava nos elementos e estruturas (tal como sons e frases) que os usuários da língua produziam, a pragmática está interessada no processo da produção da linguagem e nos seus produtores, e não apenas no seu produto final.

Thomas (1995) define pragmática como significado em interação. Para ela ‘fazer sentido’ é um processo dinâmico, envolvendo negociação de significado entre falante e ouvinte, o contexto do enunciado (físico, social e lingüístico) e o potencial de significado de um enunciado. O que a pragmática tenta fazer é dar conta desse processo, ou seja, explicar como o ouvinte capta a intenção do falante, e como o ouvinte infere o que não foi dito, mas foi comunicado. A pragmática tenta explicar o não dito, através do dito.

Leech (1983, p. 1) afirma que não podemos realmente entender a natureza da linguagem ao menos que se entenda pragmática. Ele define pragmática como o estudo do significado em relação às situações do discurso.

Levinson (1983, p. 5) diz que não é fácil fornecer uma definição, pois existem muitas possibilidades já que não existem limites claros de escopo, mas que na verdade, em um sentido, a pragmática é o estudo do uso da linguagem. Levinson faz considerações sobre um possível conjunto de definições de pragmática.

Entre elas estão:

- estudo da linguagem de uma perspectiva funcional;
- o estudo da natureza contextual do uso e da compreensão da linguagem;
- o estudo dos efeitos do uso da linguagem na gramática da língua;
- o estudo de significados não convencionais.

De modo similar, Green (1989, p. 3) define pragmática como o estudo da compreensão das ações humanas intencionais; e Mey (2001, p. 6), como o estudo do uso da linguagem na comunicação humana tal como determinada pelas condições sociais.

Se a pragmática está preocupada com o estudo do significado comunicado pelo falante e interpretado pelo ouvinte, tem, portanto, mais a ver com análise do que as pessoas querem dizer com seus enunciados do que com o que as palavras ou frases possam significar por si próprias. Este tipo de estudo envolve necessariamente a interpretação do que as pessoas querem dizer em um certo contexto e em como esse contexto influencia o que é dito. A

pragmática também explora como os ouvintes podem fazer inferências sobre o que é dito, ou o que não é dito mas comunicado, de modo que cheguem a uma interpretação do significado pretendido pelo falante.

Segundo Ellis (1994), a pragmática é o estudo sobre como a linguagem é usada na comunicação e preocupa-se particularmente com a apropriação em relação ao que é dito em um contexto particular e ao modo como é dito.

Quando o falante desempenha um enunciado, ele realiza duas coisas: atos intencionais e atos de fala. O primeiro impõe estrutura ao discurso, assegurando que um enunciado leve a outro; ele se preocupa em como os falantes conseguem processar a troca de turnos, como iniciam e terminam conversas e como dão seqüência aos atos de fala para garantir uma conversa coerente. Os atos de fala constituem tentativas que os usuários da língua fazem ao desempenhar ações específicas tais como se desculpar, reclamar, elogiar, agradecer, fazer pedidos, etc.; mas as pessoas nem sempre dizem o que querem dizer de uma forma literal. Por exemplo, pode-se dizer “*está quente aqui!*”, querendo realmente dizer “*por favor abra a janela!*” ou ainda “*posso abrir a janela?*”. As pessoas querem dizer até mesmo o oposto do que as palavras dizem. Suponha que alguém, no escritório, esteja comendo um bolo e não oferece ao seu colega que diz: “*obrigado pelo bolo. Está uma delícia!*”, o que ele quer dizer é exatamente o contrário.

Muitas questões interessantes surgem dessas observações. Se as pessoas normalmente querem comunicar outra coisa através daquilo que dizem, como é que conseguimos entender

uns aos outros? Como descobrimos o que realmente querem dizer em uma determinada ocasião?

“[...] only pragmatics allows humans into the analysis” (YULE, 1998, p. 4).

As pessoas, normalmente, comportam-se de um modo similar quando se trata de usar a linguagem pelo fato de serem membros de grupos sociais e de seguirem padrões comportamentais que são esperados dentro do grupo. Dentro de um grupo social familiar, por exemplo, geralmente achamos fácil ser polidos e dizer coisas apropriadas, mas em um cenário com o qual não estejamos familiarizados, geralmente ficamos inseguros sobre o que dizer, e receosos em dizer coisas erradas.

Um outro fator importante para a compreensão do que é dito é o fato de que dentro de uma comunidade lingüística as pessoas têm experiência de mundo similares e compartilham de muito conhecimento não lingüístico. Esses aspectos, muitas vezes, não são levados em conta pelos lingüistas. A vantagem de se estudar a linguagem através da pragmática, é que se pode falar da intenção das pessoas, das suas suposições, dos seus propósitos ou objetivos e dos tipos de ações (por exemplo: solicitações) que eles desempenham quando falam. É claro que todos esses conceitos, por serem relativos ao ser humano, são extremamente difíceis de serem analisados de modo consistente e objetivo, pois requer que se interprete o que as pessoas têm em mente.

Na concepção de Kasper e Blum-Kulka (1993), pragmática é o estudo da compreensão e produção de ações lingüísticas das pessoas dentro de um contexto, e pragmática da

interlíngua é definida, conseqüentemente, como o estudo da aquisição de padrões de ação lingüística por parte de falantes não nativos adquirindo uma L2.

Até agora, o foco das pesquisas em pragmática da interlíngua tem se restringido em descrever estratégias que falantes não nativos de uma língua selecionam para realizar os atos de fala em uma L2.

Mesmo assim, ainda são poucos os atos de fala estudados. Entre eles estão os pedidos de desculpa (HOLMES, 1989; LINNELL, PORTER, STONE; CHEN, 1992; EDMUNNISON, 1992; ZUSKIN, 1993 e FRESCURA, 1993), os agradecimentos (OLSHTAIN; WEINBACH, 1989; BERNARDER, 1990 e CREESE, 1991), os pedidos (GOLDSCHMIDT, 1989; MITRANO-NETO, 1991; COHEN; OLSHTAIN, 1993 e NAIDITCH, 1998), as recusas (BEEBE, TAKAHASHI e ULISS-WELTZ, 1990; ROBINSON 1991; TICKLE, 1991 e ALONSO, 1995), e as reclamações (DE CAPUA, 1988 e BOXER, 1989 e 1993).

Estas pesquisas têm feito uso de dados orais, coletados em cenários naturais, e também de dados solicitados através de questionários de elicitación, e têm se concentrado em descrever as diferenças entre o modo pelo qual falantes bilingües ou aprendizes de uma L2 e falantes nativos desempenham o mesmo ato de fala.

Através destas pesquisas, verificou-se que aprendizes de L2 mostram comportamentos diferentes daqueles dos falantes nativos quando desempenham diversos tipos de atos de fala. Pesquisadores propuseram hipóteses para explicar a diferença existente entre o comportamento lingüístico de falantes nativos e de falantes não nativos em situações

similares. Duas explicações razoáveis para a diferença do comportamento dos atos de fala são a transferência¹ de regras de polidez e de estratégias comunicativas de L1 levadas para a L2, e também estratégias comunicativas para a realização de atos de fala com maior ou menor nível de polidez da interlíngua, que fazem parte dos estágios de desenvolvimento naturais da aquisição. No primeiro caso, o aprendiz usa estratégias da L1 quando não entende ou não está familiarizado com as estratégias apropriadas da L2. No segundo caso, o aprendiz se comporta de acordo com uma hipótese que ele faz do comportamento apropriado da L2 e, a partir disso, faz generalizações.

Uma outra explicação para a diferença do comportamento lingüístico pode ter relação com as diferenças culturais. Naiditch (1998) apresenta um estudo comparativo sobre a realização de pedidos de permissão em inglês britânico e em português brasileiro, numa perspectiva da pragmática da interlíngua. Os resultados do seu estudo apontam para uma diferença cultural na forma de se entender permissão nas duas línguas e sugere que, mesmo estando num nível avançado de conhecimento lingüístico, aprendizes de inglês como L2 ainda transferem estratégias pragmáticas de sua L1 para a L2.

Os atos de fala estudados pelos lingüistas citados acima (pedidos, recusas, agradecimento, desculpas e reclamações) também acontecem nas situações de contexto da hotelaria e são desempenhados com diferentes graus de polidez, daí nosso interesse nos atos de fala da interlíngua ligados à polidez.

¹ Segundo Corder, a Transferência tem sido entendida como a influência da primeira língua sobre as línguas aprendidas posteriormente ou como a ocorrência de traços de língua materna no desempenho do aprendiz de uma L2. Pela importância do assunto neste trabalho, o próximo capítulo dará conta da Transferência e do Erro Pragmático.

Neste trabalho, vamos nos concentrar no ato de fala do pedido, desempenhado por funcionários de hotéis, especialmente recepcionistas e concierges.

1.3 TRANSFERÊNCIA E ERRO PRAGMÁTICO

Neste capítulo, focalizaremos os aspectos teóricos relacionados à transferência, visto que um dos objetivos deste trabalho é verificar o grau de interferência de L1 sobre L2.

Segundo Corder (1983 apud ELLIS, 1994), a transferência tem sido entendida como a influência da L1 sobre línguas aprendidas posteriormente ou como a ocorrência de traços da L1 no desempenho do aprendiz de uma L2. A hipótese de que a L1 influi no contexto de uma L2 tem suas raízes no programa da análise contrastiva (AC), cuja concepção era de que a maior parte das dificuldades dos aprendizes de uma L2 se devia à sua L1. A AC procurava prever os erros que os aprendizes faziam identificando as diferenças lingüísticas entre a L1 e a L2. A hipótese da AC era de que os erros aconteciam como resultado da interferência quando o aprendiz transferia hábitos da língua nativa para a L2. Acreditava-se que a interferência acontecia sempre que a estrutura lingüística da L1 fosse diferente da L2. Quando as diferenças entre a L1 e a L2 eram muitas e se apresentavam como erros identificáveis, eram chamadas de ‘transferência negativa’ ou ‘interferência’. Se a L1 e a L2 fossem similares, a L1 ajudaria o aprendiz de L2 e esse fato seria ‘transferência positiva’. A esses processos chamou-se ‘transferência lingüística’.

Até o final dos anos 60, a hipótese da Análise Contrastiva era investigada empiricamente e foi questionada em vista da alta proporção de erros gramaticais na produção de alunos submetidos a esse tipo de orientação pedagógica. Sua validade foi colocada em dúvida, pois a transferência frequentemente não acontecia quando havia diferenças entre a L1 e L2, e muitos dos erros que os aprendizes faziam pareciam refletir processos intralingüísticos

ao invés de interferência. Surgiu então a análise de erros (AE), que ao invés de somente examinar a L1 e a L2 do aprendiz, forneceu uma metodologia para investigação das línguas.

Por esta razão, a AE, que foi fortemente motivada pelo desejo de melhorar as práticas pedagógicas, constitui um ponto de partida apropriado para o estudo da língua do aprendiz e da aquisição de L2. Por volta de 1970, a AE se tornou reconhecida como parte da lingüística aplicada, um desenvolvimento que deve muito ao trabalho de Corder (1967), que percebeu que os erros poderiam ser significativos de três maneiras: eles forneciam informações sobre quanto o aluno tinha aprendido; eles forneciam evidências de como as línguas eram aprendidas, e eles serviam como instrumentos através dos quais o aluno descobria as regras da L2.

De uma maneira geral, a transferência tem sido definida de acordo com a teoria de aquisição em vigor. Atualmente, pesquisas de cunho cognitivo tentam explicar por que as diferenças entre a L1 e L2, às vezes, resultam em transferência e, às vezes, não. Há evidências de transferência em todos os aspectos de língua – fonológico, sintático, semântico e pragmático. Nosso interesse neste trabalho é a transferência pragmática porque apesar de nossos alunos de hotelaria terem um nível bom de proficiência, mesmo assim ainda incorrem em insucessos comunicativos, que acreditamos sejam devido à falta de conhecimento das convenções pragmáticas que são reconhecidas pelos falantes nativos da L2 em diferentes contextos sociais.

Kasper e Blum-Kulka (1993) consideram transferência pragmática a influência da língua e da cultura dos aprendizes no desempenho e conhecimento pragmático da L2. A

transferência pragmática demonstra ter um papel fundamental na construção da interlíngua do aprendiz e por isso tem sido amplamente estudada (BEEBE; TAKAHASHI; ULLIS-WELTZ, 1990; TAKAHASHI; BEEBE, 1993; ROBINSON, 1992; HOUSE, 1988; OLSHTAIN; COHEN, 1989; BLUM-KULKA, 1982).

De acordo com Kasper e Blum-Kulka (1993, p.10), o foco de estudo tem sido a influência da competência pragmática da L1 no conhecimento pragmático da IL que difere da L2. O comportamento ou conhecimento pragmático que permanece consistente na L1, na IL e na L2 tem recebido menos atenção, provavelmente porque a transferência positiva geralmente resulta em sucesso comunicativo e é, portanto, menos motivadora para ser estudada.

Embora a literatura possua muitas evidências de transferência pragmática, muito pouco ainda tem sido feito para investigar mais detalhadamente as condições sob as quais a transferência pragmática é ou não operativa.

Em nível conceptual, é importante registrar que transferência pragmática não reflete necessariamente falta de competência em aspectos pragmáticos da comunidade-alvo. Quando falantes não nativos comunicam-se em um estilo diferente daquele dos falantes nativos de uma língua, é uma questão de atribuição entender se este estilo é visto como incompleto de alguma forma ou simplesmente diferente. O grau de acomodação sócio-cultural com a relação à cultura da L2 pode ser também uma questão de escolha como de habilidade. Alguns estudos demonstram que a transferência diminui com o tempo de residência na comunidade da L2 (BLUM-KULKA; OLSHTAIN, 1986). Altos níveis de proficiência permitem facilidade de

comunicação, mas ainda permitem a possibilidade de que erros pragmáticos ocorram (THOMAS, 1983).

Assim como a transferência lingüística pode levar ao erro lingüístico, também a transferência pragmática pode levar ao erro pragmático.

Diferente dos erros gramaticais, os erros pragmáticos não são tão fáceis de serem reconhecidos pelos interlocutores sem treino em pragmática, nem facilmente explicados pelo reconhecimento do falante como não nativo.

Blum-Kulka e Olshtain (1986) acreditam que o erro pragmático esteja ligado à variabilidade cultural.

A sociolingüística interacional tem fornecido evidências de falhas de comunicação resultantes das diferenças nas convenções de contextualizações (GUMPERZ, 1982a) e nos diferentes estilos conversacionais dos interlocutores (TANNEN, 1981; 1985).

“Pragmatic error is the label we attach to a wide range of gaffes, clangers, faux pás, dropped bricks and misunderstandings. Consequently it is vain to attempt to produce a precise definition which will cover them all [...]” (RILEY, 1989, p. 231).

Apesar de afirmar que tentar uma definição precisa é em vão, Riley (1989) descreve erro pragmático como o resultado da imposição de regras sociais da cultura de um falante sobre seu comportamento comunicativo em uma situação onde as regras sociais de outra

cultura seriam mais apropriadas. Segundo o autor, essa definição não é limitada em sua aplicação ao comportamento lingüístico, mas é válida para o comportamento comunicativo no sentido mais amplo possível. O autor assim o define propositadamente para que inclua não somente os erros que Thomas (1983) e Leech (1983, p. 18) chamam de ‘pragmalingüísticos’ e ‘sociopragmáticos’, mas também uma terceira subcategoria de erros sociais ‘não verbais’ (que ele chama de ‘inchoactive’).

É importante salientar que nem todos os pragmaticistas concordam com a mesma terminologia para o fenômeno. Thomas (1983) prefere *‘falha’* a *‘erro’* porque segundo ela um erro só pode ser julgado a partir de normas prescritivas e não é possível dizer que a força pragmática de um enunciado esteja errada uma vez que a competência pragmática implica regras prováveis e não absolutas ou categóricas como são as regras gramaticais.

Para Thomas, é legítimo falar em erro gramatical uma vez que é possível julgar a gramaticalidade de uma oração a partir de regras prescritivas. A força de um enunciado não pode estar errada; o que pode dizer, segundo ela, é que o enunciado não atingiu o objetivo que o falante tinha em mente ao proferi-lo.

Thomas (1983) ainda faz a distinção entre falha pragmalingüística e sociopragmática. A primeira ocorre quando a força pragmática dada ao enunciado pelo falante da L2 é diferente daquela comumente dada pelos falantes nativos ou então quando a transferência de estratégias entre L1 e L2 é feita de forma incorreta. A segunda ocorre quando o comportamento lingüístico não é adequado às normas sociais da comunidade da L2. Enquanto que a falha pragmalingüística é basicamente um problema lingüístico causado por diferenças na

codificação lingüística da força pragmática, a falha sociopragmática surge de diferentes percepções interculturais do que se constitui um comportamento lingüístico apropriado.

Esta distinção é importante, pois reflete uma oposição entre regras e normas que são específicas da língua e regras e normas que são específicas da cultura. Alonso, em Erro Pragmático ‘Que bicho é esse?’ (Letras de Hoje, 1985) diz que entende a distinção que Thomas faz entre erro e falha, mas que acha difícil concordar com a distinção entre falha pragmalingüística e falha sociopragmática, já que os aspectos lingüísticos e pragmáticos estão em tão íntima relação que se torna difícil falar a respeito deles sem incluir o social.

Riley (1989) também acredita que esta distinção se torna frequentemente difícil de distinguir, já que a língua é, por si própria, exatamente aculturada. Ele diz que os erros pragmalingüísticos se referem a uma disfunção na produção e processamento do discurso e que os erros sociopragmáticos se referem a uma falha em perceber, categorizar e avaliar a realidade social de acordo com um conjunto distinto de normas culturais e que, portanto, ambos resultam em uso impróprio da língua.

A fim de entendermos melhor esses conceitos, vejamos alguns exemplos de erros pragmáticos cometidos por alunos de hotelaria fazendo estágio no exterior:

1. How’re you doing, honey?

Podemos caracterizar o uso do termo ‘honey’ como sociopragmático, visto que a estagiária, com a intenção de ser agradável, cumprimentou a esposa de seu chefe desta forma

na primeira vez que a viu. Além de ser um termo muito íntimo, ‘honey’ só é usado, em inglês Americano, na relação entre pessoas de sexo diferentes.

2. May I have your hand?

Podemos caracterizar este erro como pragmalinguístico porque há uma tradução literal entre a L1 e a L2. O falante assim o fez porque há os mesmo itens lexicais nas duas línguas, não havendo, porém, coincidência de uso desses itens, já que as mesmas formas não correspondem às mesmas funções. Para realizar o ato de fala que tenha a mesma força ilocucionária na L1 e na L2, são precisos itens lexicais diferentes. Esse erro aconteceu com um estagiário que, trabalhando nos parques da Disney, precisava carimbar a mão da pessoa para que ela pudesse voltar à mesma atração. Para seu desapontamento, quando fazia o pedido não era atendido. Apesar de sua frase ser gramaticalmente correta, o que as pessoas esperavam era que ele dissesse algo como ‘you need to have a hand stamp’ ou ‘we need to hand stamp you if you want to come back’.

De acordo com Kasper e Blum-Kulka (1993, p.7), aprendizes de baixa proficiência tendem a usar um número limitado de estratégias, a empregar estratégias de polidez diferentes das da L2 e a ter dificuldades em ajustar suas estratégias de acordo com a situação. Aprendizes de nível avançado manifestam conhecimento de uma grande variedade de recursos para realizar atos de fala, os quais são capazes de usar adequadamente, mas, apesar disso, seus enunciados diferem daquele dos nativos, pois às vezes dizem muito onde deveriam dizer pouco ou dizem pouco onde deveriam dizer mais.

Neste trabalho, optaremos pelo termo erro pragmático usado em 1981 por Gabrielle Kasper (KASPER; BLUM-KULKA, 1993) para nos referirmos ao uso inadequado do código lingüístico em relação ao contexto, e a transferência pragmática será entendida como a incorporação de características da L1 do aprendiz ao sistema da L2 que ele está construindo.

1.4 A TEORIA DOS ATOS DE FALA

“Don’t tell your friends about your indigestion: ‘how are you!’ is a greeting, not a question” (Arthur Guiterman – A poet’s Proverbs, In: LEECH, 1983 p.198).

Desde há muito tempo os filósofos preocupam-se com a relação entre filosofia e linguagem. No princípio do século XX, em Oxford, havia duas correntes de pensamento. Uma era a dos filósofos lógico-positivistas, que achavam que a linguagem coloquial era de alguma forma deficiente, ambígua, imprecisa e contraditória, e que tinha como objetivo refinar a linguagem, remover suas imperfeições e ilogicidades, e cria uma linguagem ideal. Esses filósofos estavam principalmente preocupados com as propriedades das frases que poderiam ser avaliadas em termos de verdade ou falsidade, já que seu sistema filosófico sustentava que as únicas afirmações significativas eram as analíticas ou que podiam ser testadas empiricamente.

A outra corrente era de filósofos que estavam interessados no uso da linguagem na comunicação. Dentre estes filósofos, estava Austin, que observou que as pessoas, em geral, comunicavam-se de um modo muito eficiente e relativamente sem problemas e que, ao invés de se lutar para se livrar das imperfeições da linguagem, tentou entender como é que as

peessoas lidam com elas tão bem. Austin (1962) acreditava que havia muito mais na linguagem que o significado que apenas o significado das palavras ou frases. Ele estava convencido de que nós não usamos a linguagem simplesmente para dizer coisas, mas para fazer coisas.

Foi esta convicção que o levou à teoria que chamou de Atos de Fala, uma teoria que examina que tipos de coisas nós fazemos quando falamos, como as fazemos e como nossos atos podem ser bem sucedidos ou não.

Austin (1990), num primeiro momento, propõe que usamos as palavras para realizar os seguintes atos: a) constatar fatos, enunciar estados de coisas, relatar ocorrências, descrever objetos, expor opiniões; b) realizar atos que só podem ser realizados pelo proferimento de certas palavras como, por exemplo, prometer, agradecer, avisar, jurar, etc. Com isto, o autor estabelece a dicotomia ‘constativo-performativo’, demonstrando assim que a linguagem comporta vários papéis convencionais relativos ao ato do discurso reconhecido socialmente. Deste modo, haveria duas classes de enunciados: a dos ‘constativos’ e a dos ‘performativos’.

Austin (1990, p. 23) explica que a expressão ‘constativo’ se refere ao enunciado que simplesmente descreve um acontecimento. Ser verdadeiro ou falso é uma característica essencial destes enunciados, que são usados para falar sobre as coisas. Já o enunciado ‘performativo’ é caracterizado como um enunciado lingüístico, sendo ele próprio a realização de um ato, e serve para estabelecer uma forma de interação do locutor com seu interlocutor por meio de invocação de uma norma ou convenção social. Os performativos são atos lingüísticos no sentido de um ato que tem um efeito convencional, ou seja, são definidos por normas que estabelecem as condições em que dizer é fazer.

Para entendermos melhor a diferença entre constativo e performativo, comparemos essas três frases:

- a) Eu moro numa casa branca.
- b) Eu aposto que ele vai te ligar.
- c) Eu prometo que volto logo.

Sintaticamente as três frases são similares: todas estão na 1ª pessoa, todas são declarativas, todas estão no modo indicativo, todas estão na voz indicativa, todas estão no presente. Em termos pragmáticos, a primeira é muito diferente das outras duas. A frase “a” é uma declaração a qual Austin chamou constativa. É simples estabelecer se é verdadeiro ou falso. Se você for na casa da pessoa que proferiu tal enunciado, vai poder verificar e dizer se a casa tem realmente cor branca, ou, caso contrário, dizer que não é verdade, que a casa é pintada de outra cor. No caso das frases “b” e “c”, elas não podem ser julgadas como verdadeiras ou falsas. Ao enunciar as palavras ‘Eu aposto’ e ‘Eu prometo’ eu não estou fazendo declarações, eu estou realizando atos. O ato de apostar e o ato de prometer.

Através da hipótese dos performativos, Austin demonstrou que as pessoas não usam a linguagem somente para fazer declarações sobre o mundo; elas também usam a linguagem para realizar ações, ações que afetam ou mudam o mundo de alguma forma. Contudo, a noção de que somente os verbos performativos poderiam ser usados para desempenhar ações não era convincente, e Austin abandona, então, a dicotomia constativo-performativo e propõe a distinção de três atos que se podem realizar num enunciado.

Ao efetuarmos um ato de fala, distinguimos nesse ato três níveis que correspondem a três tipos de ações:

1. Ato locucionário: consiste no ato de dizer certas palavras pertencentes a uma determinada língua dotadas de um significado convencional.

2. Ato ilocucionário: é o ato que realizamos dizendo alguma coisa acerca do mundo ou para nele intervir de alguma forma. Implica um fazer, desejando informar, avisar, pedir, prometer, etc. Isso quer dizer que a enunciação da frase constitui em si própria um certo ato social reconhecido convencionalmente e de onde, portanto, pode-se inferir outras informações.

3. Ato perlocucionário: é o ato que diz respeito aos efeitos que os atos locucionários e ilocucionários podem vir a provocar nos participantes da conversação, ou seja, o efeito que um enunciado pode provocar no interlocutor.

Quando falamos, não nos limitamos a realizar um ato locucionário, isto é, não só articulamos seqüências sonoras ou de vocábulos segundo as regras de uma certa gramática. Quando falamos, realizamos um ato que de alguma forma intervém no mundo do outro. Isto significa a razão pela qual Austin (1990) mostrou interesse maior pelo ato ilocucionário, pois é esse ato que está mais intimamente ligado à estrutura lingüística, à semântica e à comunicação. Os atos de fala ilocucionários normalmente têm uma força convencional associada a eles, a força ilocucionária. Essa força parte do significado de um enunciado, já que expressa a intenção do falante.

Em função da força ilocucionária, Austin (1990, p. 125) estabelece cinco classes gerais de enunciados:

1. Vereditivos: caracterizam-se por dar um veredicto, como por exemplo, por um corpo de jurados, por um árbitro. Caracterizam-se pelo estabelecimento de algo – fato ou valor – a respeito do qual, por diferentes razões, é difícil se estar seguro. Como exemplo de verbos vereditivos citamos: condenar, absolver, classificar, avaliar, determinar, etc.

2. Exercitivos: consistem no exercício de poderes, direitos ou influências. Por exemplo: designar, votar, ordenar, instar, aconselhar, avisar, etc.

3. Comissivos: caracterizam-se por promover ou de alguma forma assumir algo: comprometem pessoas a fazer algo, mas incluem também declarações ou anúncios de intenção, que não constituem promessas, e incluem também coisas um tanto vagas que podemos chamar de adesões, como por exemplo, tomar partido. Exemplo de verbos comissivos: prometo, me comprometo a, estou decidido a, tenho intenção de, pretendo assegurar que, etc.

4. Comportamentais: constituem um grupo heterogêneo e tem a ver com atitudes e com comportamento social. Exemplos são: pedir desculpas, felicitar, elogiar, maldizer, desafiar, etc.

5. Expositivos: usados nos atos de exposição. Consistem em expressar opiniões, conduzir debates e esclarecer usos e referências. Como exemplos de verbos citamos: afirmo, nego, declaro, informo, menciono, respondo, pergunto, relato, concordo, etc.

O trabalho de Austin despertou o interesse de outros estudiosos, entre eles Searle (1984), que foi seu discípulo e que procurou sistematizar e expandir sua teoria. Searle propõe uma classificação estabelecendo cinco tipos de atos que um falante pode realizar ou falar:

1. Ato ilocucionário representativo: aquele que compromete o falante com a verdade da proposição expressamente declarando, reclamando, sugerindo, afirmando, concluindo, jurando ou respondendo.

2. Ato ilocucionário diretivo: são tentativas do falante de conseguir que o ouvinte faça algo ao ordenar, mandar, proibir, aconselhar, avisar, pedir.

3. Ato ilocucionário comissivo: comprometem o falante com um determinado curso de ação futura como ameaçar, prometer, oferecer, garantir.

4. Ato ilocucionário expressivo: expressa um estado psicológico do falante em relação a um determinado estado de coisas, como agradecer, perdoar, desculpar, cumprimentar, parabenizar.

5. Ato ilocucionário declarativo: efetua mudanças imediatas no estado de coisas institucional e tendem a apoiar-se em instituições extralingüísticas. Ele é apresentado por alguém autorizado pela conjuntura institucional, como um juiz ao declarar: “eu os declaro casados”.

Ao fazer esta classificação, Searle (1984) tentou esclarecer certos problemas referentes ao trabalho de Austin, especialmente a falta de um princípio consistente para a classificação dos verbos ilocucionários e dos tipos de atos ilocucionários.

Searle (apud ELLIS, 1994, p. 160) distingue ainda os atos de fala ‘diretos’ e ‘indiretos’. No ato de fala direto, há uma relação transparente entre forma e função. No ato de fala indireto, a força ilocucionária do ato não se deriva da estrutura de superfície – por exemplo, quando uma forma interrogativa serve para fazer um pedido.

Vejamos os seguintes exemplos:

- a) Preencha o formulário.
- b) Você poderia preencher o formulário?

Em (a) temos um ato de fala direto, onde existe relação entre forma e função. Em (b) o falante questiona o ouvinte a respeito de suas condições de poder ou não, realizar o ato. Esses atos passaram a ser chamados de atos indiretos, onde forma e função não estão relacionadas.

Searle (1984, p. 88) identificou várias condições de felicidade que devem ser encontradas para que um determinado ato de fala seja realizado com sucesso. Ele lista as condições de felicidade que se aplicam ao ato ilocucionário diretivo – em particular aos pedidos. Para os pedidos, além da condição relativa a habilidade do interlocutor de realizar o pedido, chamada de condição preparatória, ele inclui (a) uma condição de sinceridade: o falante (F1) quer que o ouvinte (F2) realize a ação; (b) uma condição de conteúdo proposicional: F1 predica um ato futuro de F2; (c) uma condição essencial: F1 tenta fazer com que F2 realize a ação. Por exemplo, o ato ilocucionário de um pedido é realizado com sucesso se:

- a) F1 acredita que F2 esteja em condições de realizar o ato e se F2 estiver em condições de realizar o ato (condição preparatória);
- b) F1 quer sinceramente que F2 realize o ato (condição de sinceridade);

c) F1 faça uma tentativa de conseguir que F2 realize o ato (condição essencial).

Se uma destas condições não é reconhecida pelos interlocutores, o ato pode ser realizado de modo insatisfatório e não encontrar condições de felicidade. O princípio presente tanto na classificação de Austin como na de Searle é de que as unidades mínimas de comunicação não são expressões lingüísticas, mas a realização de atos de fala. Sendo assim, um enunciado do tipo: “estou cansada” pode ser interpretado, nas condições apropriadas, como um comentário sobre o estado físico ou emocional, um pedido para interromper uma atividade que se esteja fazendo, o desejo de ir dormir, o desejo que o outro vá embora, uma desculpa para não sair, etc.

Em contrapartida, assim como as mesmas palavras podem ser usadas para realizar diferentes atos ilocucionários, também palavras diferentes podem ser usadas para realizar o mesmo ato. Os seguintes enunciados ilustram diferentes modos de realizar o mesmo ato ilocucionário de pedir para alguém fechar a porta:

- Fecha a porta!
- Você poderia fechar a porta?
- A porta está aberta!
- Tua casa não tem porta?

Muitas críticas tem sido feitas à teoria original dos atos de fala de Austin, principalmente a suas categorias de classificação. Searle, apesar de ter desenvolvido as teorias de Austin de modo a superar suas deficiências, também tem sofrido críticas, especialmente porque em muitos aspectos se assemelha à teoria de Austin. Mey (2001, p. 126) afirma que

muito embora Searle mencione o caráter institucional na realização dos atos de fala, ele não inclui esse fator contextual entre seus critérios de classificação. Como pragmaticista, Mey acredita que devemos prestar muita atenção às condições contextuais ao descrevermos atos de fala, e ao uso que as pessoas fazem da língua em geral.

“[...] if the contextual conditions for a particular speech act’s being realized are not met, then there simply is no speech acts, no matter what is said or written [...] (MEY, 2001, p. 126).

Levinson (1983) também critica a classificação de Searle. Ele acredita que sua classificação não abrange todos os atos de fala e que fica muito ligada a aspectos lingüísticos que podem variar de uma cultura para outra. Kasper e Blum-Kulka (1993) acreditam que, embora certos fenômenos básicos da realização dos atos de fala, tais como a indiretividade, poderiam ser baseados em princípios universais, suas manifestações podem variar sistematicamente de uma língua para outra.

Apesar das críticas à obra de Searle em relação a sua classificação e ao princípio de universalidade que postula, os atos ilocucionários têm servido de análise nas pesquisas de cunho pragmático, como unidade mínima da comunicação lingüística.

1.4.1 Caracterização de Pedidos Enquanto Ato de Fala

O pedido, segundo a classificação de Searle (1984), é um ato ilocucionário diretivo. Os atos diretivos, de acordo com o autor, são tentativas por parte do F1 de fazer com que o F2

faça alguma coisa. O F1 realiza a ação de pedir ou de ordenar, ou de solicitar, com maior ou menor grau de diretividade, tentando convencer F2 a alterar o seu comportamento em benefício do próprio falante, ou seja, F1.

Um ato diretivo será bem sucedido ou feliz se F2 identificar a intenção de F1 e realizar o ato conforme sua solicitação. Os pedidos só serão felizes se preencherem determinadas condições de adequação citadas anteriormente (condições preparatórias, de conteúdo proposicional, de sinceridade e essencial).

Os atos diretivos podem ser classificados em duas categorias:

a) Diretos: que declaram de modo explícito uma proposição e a intenção de F1. Não são necessários cálculos por parte de F2 para determinar a força ilocucionária do ato de fala de F1. Um exemplo seria: “Assine aqui”.

b) Indiretos: que não declaram de modo explícito uma proposição. O cálculo da implicatura torna-se necessário para chegar-se à força ilocucionária do ato de F1. Um exemplo seria: “Você se importaria de assinar aqui?”.

No caso dos diretivos diretos, o falante profere um enunciado onde as palavras significam literalmente o que ele quer dizer em dado contexto. No caso dos indiretos, o falante profere um enunciado onde há mais de uma força ilocucionária em jogo. Ao dizer “Você se importaria de assinar aqui?” o falante não está questionando a vontade do ouvinte, mas fazendo um pedido para que o ouvinte assine alguma coisa. Os casos em que o enunciado possa vir a ter mais de uma força ilocucionária devem ser considerados diferentemente

daqueles casos em que o falante simplesmente diz ao ouvinte, de forma transparente e inequívoca, que quer que ele faça algo. Nos atos indiretos, o falante comunica ao ouvinte mais do que realmente diz. Segundo Searle (1995, p. 6), o problema relacionado aos atos de fala indiretos é saber como é possível o F1 dizer alguma coisa e querer significá-la, mas querer significar algo mais.

A questão é, justamente, saber como é possível para o ouvinte compreender o ato de fala indireto. Além disso, existem enunciados que parecem ser empregados como pedidos indiretos de uma maneira convencional. Searle (1995) conclui que o falante pode comunicar ao ouvinte mais do que realmente diz, com base no conhecimento compartilhado de ambos (tanto lingüístico quanto de mundo). Deste modo, o ouvinte compreende o ato de fala fazendo uso de sua capacidade de racionalidade e de inferência. Searle destaca que os princípios de cooperação conversacional discutidos por Grice, podem proporcionar um quadro de referência para que se compreenda os atos ilocucionários indiretos. Salienta, no entanto, que algumas formas poderão ser convencionalmente estabelecidas como as formas idiomáticas padrão para os atos de fala indiretos. Mesmo mantendo seus significados literais, adquirirão usos convencionais como, por exemplo, formas polidas para pedidos. De acordo com Searle, “Can you? / você pode?”, “could you? / você poderia?”, “I want you to / eu quero que você”, “I would like you to / eu gostaria que você”, são exemplos de meios convencionais de fazer pedidos.

“To communicate indirect or inexplicit directives felicitously, some kind of implicature is made by the speaker; likewise, some level of inference is needed on the part of the addressee” (KOIKE, 1992, p. 8).

Levinson (1983, p. 270) explica que há diversas teorias para justificar esse fenômeno e que essas teorias partilham de propriedades. Primeiro, o significado literal e a força de um enunciado são acessíveis ao ouvinte, que os processa. Segundo, para que um enunciado seja um ato de fala indireto, deve haver um “ativador de inferência (inference-trigger), como por exemplo, alguma indicação de que o significado literal seja conversacionalmente inadequado ao contexto e deva ser ‘reparado’ por alguma inferência”. Também deve haver princípios ou regras específicas de inferência que permitam derivar a força indireta relevante, dado o sentido literal, a força e o contexto. Finalmente, deve haver regras lingüísticas pragmaticamente sensíveis. Essas regras governam, por exemplo, a ocorrência do “por favor” pré-verbal tanto nos pedidos diretos como indiretos.

Grice (1975) e, posteriormente, Gordon e Lakoff (1975), desenvolveram outras duas teorias de inferência. A teoria inferencial derivada do trabalho de Grice, sobre implicatura, está focada nos atos de fala “indiretos felizes”. Resumindo brevemente, Grice propõe um conjunto de máximas para implicaturas não-convencionais, as quais chama de Implicaturas Conversacionais.

Segundo Récanati (1989), implicaturas conversacionais são parte do que um enunciado comunica, mas elas não são determinadas convencionalmente pelo sentido da frase ou seja, semanticamente, mas sim, pragmaticamente. Essas implicaturas poderão estar baseadas na violação do Princípio Cooperativo. Um falante deve observar esse princípio de modo a produzir enunciados conversacionalmente apropriados em uma troca de informação maximamente efetiva. O princípio inclui quatro categorias de máximas: (a) quantidade: seja tão informativo quanto for necessário; (b) qualidade: seja verdadeiro; (c) relevância: seja relevante; e (d) modo: evite ambigüidades sendo breve e ordenado. Em atos de fala diretivos,

essas máximas levariam à expressão de diretivas diretas e explícitas, como as ordens. Grice sugere que a violação dessas máximas ocorre quando o falante as desconsidera ou, propositadamente, deixa-as de lado. Além disso, um falante pode optar por não respeitar a máxima ou por criar uma dissonância entre duas ou mais máximas.

Supondo que o falante esteja cooperando com a conversa, sempre que há a violação de uma máxima, o ouvinte deve tentar fazer uma inferência do que o falante esteja tentando implicar, sem expressá-lo diretamente.

Nesse caso, o ouvinte, para entender a implicatura, ou seja, para inferir o significado, poderá usar alguns ou todos os conceitos abaixo:

- a) O significado convencional das palavras, ou outros referentes particulares envolvidos;
- b) Princípio cooperativo e suas máximas;
- c) O contexto do enunciado;
- d) Conhecimento prévio;
- e) Conhecimento compartilhado.

Grice afirma que outras máximas, tal como “seja polido”, também podem gerar implicaturas convencionais.

Gordon e Lakoff postulam um conjunto de regras de inferência, ou “postulados conversacionais” que combinam significados e fatores contextuais para capturar o significado não literal expresso em um enunciado como “Could you sign here?”. Eles propõem um conjunto de condições, basicamente condições de felicidade, que são acionadas ao fazer pedidos, incluindo (a) sinceridade: o falante sinceramente quer que o ouvinte realize o ato; (b) razoabilidade (reasonableness): o pedido dever ser razoável. Eles não se aprofundam nas condições, mas propõem, no geral, que os postulados conversacionais sejam adicionados para que derivem implicações conversacionais relevantes a contextos específicos e para enriquecer teorias gramaticais existentes.

O interesse por questões pragmáticas, tal como a polidez e a questão da universalidade, fez com que um grupo de lingüistas decidisse fazer uma investigação pragmática contrastiva enfocando padrões interculturais de realização de atos de fala. Este projeto foi intitulado CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns) e focalizou dois atos de fala (pedidos e desculpas) em oito línguas, estudadas pelos participantes do projeto: Inglês Australiano, Eija Ventola; Inglês Americano, Nessa Wolfson e Ellen Rintell; Inglês Britânico, Jenny Thomas; Francês Canadense, Elda Weizman; Dinamarquês, Claus Faerch e Gabriele Kasper; Alemão, Juliane House Edmonson e Helmut Vollmer; Hebraico, Shoshana Blum-Kulka e Elite Olshtain; Russo, Jenny Thomas.

O objetivo do projeto era verificar a variabilidade situacional, intercultural e individual dos atos de fala:

1. Variabilidade Situacional – estabelecer os padrões de realização de falantes nativos com relação a dois atos de fala (solicitações e pedidos de desculpas) relativos a diferentes situações sociais constrangedoras, em cada uma das línguas estudadas;

2. Variabilidade Intercultural – estabelecer as semelhanças e diferenças dos padrões de realização do ato de solicitar e do ato de pedir desculpas inter-lingüisticamente, relativos à mesma situação constrangedora entre as línguas estudadas.

3. Variabilidade Individual (nativo versus não nativo) – estabelecer as semelhanças e diferenças entre padrões de realização de solicitações e pedidos de desculpas de nativos e não nativos relativos à mesma situação constrangedora.

O modelo metodológico e teórico para a investigação foi desenvolvido pelos participantes do projeto, que seguiram a mesma abordagem na coleta e análise de dados (The CCSARP Coding Manual). Os autores desenvolveram um procedimento de elicitación de dados, o DCT (Discourse Completion Test), cujo objetivo principal era o de coletar dados para serem empregados em estudos interlingüísticos, bem como investigar problemas sociolingüísticos e pragmáticos encontrados por estudantes de uma L2. Bulm-Kulka e Olshtain (1984) coletaram dados básicos dos falantes de hebraico e de inglês canadense, comparando-os com hebraico estudado pelos canadenses como L2. Para os pedidos, a unidade de análise no DCT é o enunciado ou a seqüência de enunciados fornecidos pelo informante ao completar o item do teste, desde que este contenha a realização do ato de fala que está sendo estudado.

O primeiro problema a ser analisado ao se verificar a seqüência é decidir se todas as partes são de igual importância ou servem para as mesmas funções ao realizar o ato em questão. No procedimento adotado, o problema é tratado analisando-se a seqüência nos seguintes segmentos:

- a) termo(s) de endereçamento;
- b) ato principal;
- c) atos adjuntos ao ato principal.

A segmentação tem o objetivo de determinar o enunciado que constitui o modelo do ato de fala (o ato principal), que é a parte da seqüência que pode servir para realizar o ato independentemente de outros elementos presentes, mas que não são essenciais para a realização do ato. Para isolar o ato de fala central, deve-se desconsiderar as partes da seqüência que não são essenciais para a realização do ato.

Consideremos por exemplo:

A

B

C

– Dani / você poderia me emprestar R\$ 100,00 esta semana / Eu tive pro-

D

blemas / e não pude pagar meu aluguel.

A seqüência poderia ser separada em quatro partes:

- A) ‘Dani’: termo de endereçamento;
- B) ‘você poderia...’: ato principal;
- C) ‘Eu tive problemas...’: ato adjunto ao ato principal;
- D) ‘ e não pude pagar meu aluguel.’: ato adjunto ao ato principal.

Segmentaremos agora um enunciado retirado de nossos dados para demonstrar os seus respectivos componentes:

– ‘Com licença, Senhor, mas preciso fechar o restaurante. Já são 2h e 30 minutos.

Posso oferecer-lhe a outra área social do hotel para que possam aproveitar mais.’

- A) ‘Com licença Senhor’: termo de endereçamento
- B) ‘Preciso fechar o restaurante’: ato principal
- C) ‘Já são 2h e 30 minutos’: ato adjunto ao ato principal
- D) ‘Posso oferecer-lhe a outra área social do hotel para que possam aproveitar mais’: ato adjunto ao ato principal

No enunciado acima, o núcleo da seqüência do pedido, ou seja, o ato principal é um ato direto que é atenuado por adjuntos posteriores que têm o objetivo de mitigar a imposição do ato através de justificativas para fechar o restaurante.

A questão de separar o ato principal do(s) adjunto(s), por outro lado, pode ser mais problemática. Consideremos a seguinte conversa entre dois colegas de trabalho:

A

B

(1) a) Você se importaria de fechar a porta? / Você deixou a porta aberta quando passou.

A

B

b) Não tem problema. / Eu fecho.

A

(2) a) Você deixou a porta aberta quando passou.

A

B

b) Não tem problema. / Eu fecho.

O ponto a ser considerado ao contrastar (1)a e (2)a é que as mesmas palavras ‘Você deixou a porta aberta quando passou’, enunciado B em (1)a, e enunciado A em (2)a – pode em um caso servir somente para reforçar ou apoiar um ato realizado por outros meios verbais, enquanto que, no outro caso, esse enunciado constitui o próprio ato.

Portanto, o enunciado B em (1)a é redundante do ponto de vista estritamente ilocucionário, enquanto que o mesmo enunciado realiza o pedido em (2)a. A segmentação dos atos centrais e dos adjuntos é baseado em critérios seqüenciais bem como contextuais e funcionais. Os pedidos também podem ser feitos através de atos de fala múltiplos (AFM). Podemos encontrar mais de uma unidade mínima realizando o pedido com o mesmo nível de explicitação: – Por que a porta está aberta? Está frio aqui.

Os exemplos (1)a e (2)a ilustram diferentes opções em termos de níveis de ‘diretividade’ escolhidos para a realização do pedido. Houve muitas tentativas, em trabalhos teóricos e empíricos do Ato de Fala de pedidos (SEARLE 1975, 1979; ERVIN TRIPP, 1976; HOUSE e KASPER, 1981; BLUM-KULKA, 1984) de estabelecer uma classificação de Estratégias de Pedidos que formasse uma escala de diretividade válida interlingüisticamente.

Teoricamente parece haver três níveis mais importantes de diretividade que podem ser manifestados universalmente por estratégias de pedidos.

a) O nível mais direto e explícito: realizado por pedidos sintaticamente marcados, tal como os imperativos ou por outro meio verbal que dê nome ao ato de um pedido, tais como os performativos (AUSTIN, 1962) e os performativos com anteparo (FRASER, 1975).

b) O nível convencional indireto: procedimentos que realizam o ato através de referências às pré-condições contextuais necessárias para a realização, como convencionadas em uma dada língua. Essas estratégias são comumente referidas na literatura dos Atos de Fala desde Searle(1975), como Atos de Fala Indiretos. Um exemplo seria: “Você poderia fazer...”, “Você faria...”, como um pedido.

c) Nível Indireto não convencional: seriam as estratégias indiretas tais como as sugestões, que realizam o pedido ou por referência parcial a objetos ou elementos necessários para a implementação do ato ('Why is the window open?'), ou por se apoiar em pistas contextuais ('It's cold in here').

Baseado no trabalho empírico sobre pedidos em diferentes línguas (HOUSE; KASPER, 1981; BLUM-KULKA; DANET; GHERSON, 1983), o grupo subdividiu estes três níveis em nove subitens distintos chamados de Tipos de Estratégias que, juntos, formam uma escala de indiretividade. Os pesquisadores esperavam que esta escala se manifestasse em todas as línguas estudadas; a distribuição das estratégias na escala é para que se permita o grau relativo de diretividade preferido ao se fazer pedidos em qualquer língua, quando comparada com outra, na mesma situação.

Os nove grupos de estratégias são apresentados na tabela 1.

Tabela 1 – Tipos de Estratégias dos Pedidos

Nível de Diretividade	Tipo de estratégia*	Exemplo
Indireto Não-Convencional	<i>Insinuação leve: a locução não contém elementos que sejam de relevância imediata à ilocução pretendida, exigindo, portanto, a análise do contexto e a ativação do conhecimento do ouvinte.</i>	‘Está frio aqui’.
Indireto Não-Convencional	<i>Insinuação forte: a intenção ilocucionária não é imediatamente derivada da locução, contudo, a locução se refere a elementos relevantes do ato ilocucionário pretendido. Tais elementos freqüentemente se relacionam a pré-condições para a execução do pedido.</i>	‘A porta está aberta’.
Indireto Convencional	<i>Preparatória: o enunciado contém referência a condições preparatórias para a execução do ato, tipicamente condições de habilidades, disponibilidade, possibilidade, como convencionado em uma dada língua. Freqüentemente, mas não necessariamente, o falante questiona as condições preparatórias ao invés de declará-las.</i>	‘Você se importaria de fechar a porta?’
Indireto Convencional	<i>Fórmula Sugestiva: a intenção ilocucionária é expressa como uma sugestão através de fórmulas rotineiras.</i>	‘Que tal fecharmos a porta?’
Direto	<i>Declaração de Desejo: o enunciado expressa o desejo do falante de que o evento denotado na proposição aconteça.</i>	‘Eu gostaria que você fechasse a porta’.
Direto	<i>Derivada da Locução: a intenção ilocucionária é derivada diretamente do sentido semântico da locução.</i>	‘Você deve/tem que fechar a porta’.
Direto	<i>Hedged Performative: o verbo ilocucionário que denota a intenção do pedido é modificado, por exemplo, por verbos modais ou verbos expressando intenções.</i>	‘Eu devo/tenho que pedir para você fechar a porta’.
Direto	<i>Performativo Explícito: a intenção ilocucionária é expressamente nomeada pelo falante através do uso de um verbo ilocucionário relevante.</i>	‘Eu estou pedindo para você fechar a porta’.
Direto	<i>Impositiva: o modo gramatical da locução determina convencionalmente sua força ilocucionária como um pedido. A forma prototípica é o imperativo. Contudo, equivalentes funcionais, tal com formas infinitivas e estruturas de frases elípticas, expressam o mesmo nível de diretividade.</i>	‘Feche a porta’. ‘Proibido abrir a porta’.

*Adaptado da tabela 1: Request strategy types – definition of coding categories and tokens, de Blum-Kulka e Olshtain (p. 202, In: Applied Linguistics v. 5, 1984).

O grau de imposição envolvido no pedido pode variar de acordo com o objetivo do mesmo. Blum-Kulka, Danet e Gherson (1985, p. 118) distinguem os seguintes objetivos:

- a) Pedidos que requerem ação por parte do ouvinte, tal como um pedido para abrir a porta;
- b) Pedidos que requerem que o ouvinte entregue algo – temporariamente ou para sempre – tal como um pedido de empréstimo;
- c) Pedidos que requerem que o ouvinte dê informação;
- d) Pedidos que requerem que o ouvinte dê permissão.

De acordo com os autores, os pedidos de permissão parecem ser menos impositivos do que os pedidos de ação, mas nos pedidos que requerem que o ouvinte entregue algo, o grau de imposição pode depender do valor real ou simbólico dos bens requisitados. Os autores não formularam hipóteses sobre o efeito dos tipos de objetivos no nível de diretividade dos pedidos.

Uma outra dimensão em que o ato pode variar é com relação à perspectiva em que o pedido é feito. Atos de fala de pedidos são considerados ameaçadores (BROWN; LEVINSON, 1987), tanto para a imagem do falante quanto do ouvinte, e por isso a menção do agente do ato pode influir na imposição expressa nela. As categorias de análise consideradas são em relação a: a) perspectiva do falante ('Eu posso usar o telefone?'); b) perspectiva do ouvinte ('Tu poderias me emprestar o telefone?'); c) perspectiva do falante e do ouvinte

(‘Poderíamos começar a reunião agora?’); d) perspectiva impessoal (‘poderia-se fechar a porta?’).

Para a análise dos dados, também foi incluído o uso de modificadores internos e externos cuja função é minimizar o impacto com que o pedido é feito. A modificação interna diz respeito aos mitigadores de caráter opcional dentro do ato principal, de modo que sua substituição ou ausência não alteram a força ilocucionária do ato do pedido:

‘Eu *realmente* gostaria que você fechasse a porta.’

‘Você poderia *talvez* fechar a porta?’

A modificação externa diz respeito aos adjuntos que precedem ou seguem o ato do pedido. É uma modificação de grande importância em termos de polidez, pois apesar de não afetar o ato principal, afeta o contexto em que ele está inserido, e portanto, indiretamente, modifica sua força ilocucionária.

‘Dani, eu perdi a aula ontem. | Tu poderias me emprestar teu caderno?’

‘Me desculpa, | eu espero não estar abusando, | mas seria possível você me dar uma carona?’

‘Escreve este cartão para mim. | Tua letra é tão bonita.’

Ao indicar a razão do pedido, a ciência de uma possível ofensa ou a expressão de apreço à habilidade do ouvinte, o falante diminui a imposição envolvida no pedido.

A mitigação interna do ato do pedido pode ser feita através de meios sintáticos e, portanto, foram incluídos na análise uma dimensão de mitigadores sintáticos:

- a) Interrogativa: ‘Você poderia abrir a porta?’
- b) Negação: ‘Será que você não se importaria de abrir a porta?’
- c) Tempo Verbal no Passado: ‘Eu queria que você abrisse a porta.’
- d) Oração Condicional: ‘Eu vou ficar contente se você abrir a porta.’

O uso desses mitigadores pode indicar diferentes atitudes dos falantes. Por exemplo, o falante pode querer indicar pessimismo em relação ao resultado do pedido (uso da negação), distanciamento (verbo no passado), hesitação (poderia ao invés de pode).

Outros mitigadores internos tentam capturar a função pragmática desempenhada por vários elementos lingüísticos no discurso. São eles:

- a) Artíficos Consultativos (Consultative Device): Artíficos através dos quais o falante procura envolver o ouvinte e tenta obter sua cooperação.

‘*Você acha* que eu posso fechar a janela?’

- b) Minimizadores (Understaters): Elementos através dos quais o falante minimiza parte de sua proposição.

‘Você poderia fechar a porta um *pouquinho*?’

c) Anteparos (Hedges): Elementos através dos quais o falante evita especificações em se comprometer com o ponto ilocucionário do enunciado, em nomear a ação solicitada, em descrever o modo como deve ser realizado ou em se referir a qualquer outro aspecto contextual envolvido em sua realização.

‘Ajudaria muito se você fizesse alguma coisa na cozinha’.

d) Moduladores (Downtoner): Elementos através dos quais o falante modula o impacto que o seu enunciado possa causar no ouvinte, atingindo a modulação através de artifícios que sinalizam a possibilidade de não concordância.

‘Você poderia *talvez* fechar a porta?’

Os mitigadores externos (adjuntos ao ato principal) são classificados de acordo com a seguinte categoria:

a) Verificação de pré-condição (Checking on availability): O falante faz um prefácio ao seu ato principal com um enunciado que tem a intenção de verificar se a pré-condição para a concordância é verdadeira.

‘Você vai para o centro? Se você for, é possível me dar uma carona?’

b) Obtenção de pré-comprometimento (Getting a precommitment): O falante precede o ato com um enunciado que pode servir de tentativa para obter um pré-comprometimento.

‘Você me faz um favor? Você pode me trazer um copo de água?’

c) Justificativa (Grounder): O falante indica a razão do pedido.

‘Dani, eu perdi a aula ontem. Você poderia me emprestar teu caderno?’

d) Suavização (Sweetner): Expressando apreço pela habilidade que o ouvinte possui para ceder ao pedido, o falante diminui o grau de imposição.

‘Você tem uma letra tão bonita. Escreve o cartão para mim.’

e) Desarmador (Disarmer): O Falante indica sua ciência de uma provável ofensa, e portanto tenta antecipar uma possível recusa.

‘Me desculpa, espero não estar abusando, mas seria possível você me dar uma carona?’

f) Minimizador de Custo (Cost Minimizer): O falante indica consideração ao “custo” que o ouvinte tem em ceder ao pedido.

‘João, você poderia me dar uma carona? *Se você vai pelo mesmo caminho...* É que eu recém perdi o ônibus e não tem outro ônibus, só daqui a uma hora.’

Para resumir os procedimentos de análise dos pedidos vamos considerar o exemplo “f”.

Dimensão	Categoria	Elemento
1) Termo de endereçamento	Nome	‘João’
2) Perspectiva do Pedido	Perspectiva do Ouvinte	‘Você poderia’
3) Estratégia do Pedido	Preparatória	‘Você poderia me dar’
4) Mitigadores Internos	Nenhum	
5) Adjunto do Ato Principal. (mitigadores externos)	1. Minimizador de Custo 2. Grounder	‘Se você vai pelo mesmo caminho’ ‘É que eu recém perdi o ônibus’

As questões apresentadas neste capítulo serão retomadas na análise dos dados.

1.5 AS TEORIAS DA POLIDEZ

A questão da polidez no mundo atual se tornou imprescindível. Manuais têm sido escritos sobre como se portar em viagens, especialmente as de negócios. Suzana Doblinski (1997) escreveu um guia de viagens para homens e mulheres de negócios e nele não aborda somente normas de comportamento social, mas também algumas normas de comportamento lingüístico que colaboram para o sucesso no trabalho com equipes de diferentes países. Citaremos alguns exemplos das dicas que a autora nos dá:

- (1) ‘A gente se fala.’ ou ‘passa lá no hotel’. Só diga essas coisas para um alemão se você realmente estiver interessada em reencontrá-lo, porque tenha certeza: ele vai aparecer (1997, p. 24).
- (2) Numa conversa, os japoneses valorizam duas qualidades: a objetividade e a franqueza (1997, p. 66).
- (3) Não tente lisonjear um japonês. Não funciona. Os japoneses não estão acostumados com isso e vão achar a pessoa falsa (1997, p.67).
- (4) No Brasil, dificilmente alguém diz ‘*não*’: procura dar desculpas (1997, p. 67).
- (5) Os americanos aprenderam que a comunicação direta é melhor. Querem clareza e chegar ao ponto imediatamente. Esse modo de comunicação pode parecer rude aos brasileiros, que por sua vez acham a aproximação indireta mais apropriada (1997, p.86).

A maioria das dicas dadas pela autora é para que se evite conflito quando em terras estrangeiras, para que nos portemos de acordo com os costumes e sejamos polidos. Se considerarmos as máximas do PC de Grice, verificaremos que a autora as traduz. Em (1) o

que a autora quer dizer é que se falarmos com um alemão não devemos dizer o que não é verdade, e a Máxima de Qualidade de Grice diz: ‘Diga apenas o que você acredita ser verdadeiro’. No Brasil, quando alguém diz ‘A gente se fala’ no momento em que está se despedindo, não significa que os falantes estão observando a máxima da qualidade, ao contrário, estão observando o princípio da polidez. A Máxima da Qualidade também se encontra em (2) e (3). Em (4) observamos que o brasileiro, ao não dizer ‘não’, quebra a Máxima de Qualidade por não ser verdadeiro. Em (2) e (5) observamos a Máxima de Quantidade: ‘Diga apenas o necessário, faça sua contribuição o mais informativa possível dentro dos propósitos da conversa.’

Na hotelaria, a polidez é questão levada muito a sério. Os manuais de treinamento e de operações (MANUAL DA MARRIOT, 1997, p. 8) fazem questão de colocar em seus princípios a importância da polidez para com o hóspede. Primeiramente, conscientizam a equipe de quem é o hóspede e por que ele deve ser bem tratado:

‘A guest is the most important person who ever enters our hotel. Guests furnish the money for our operating expenses, our wages, and the interest in the enormous investment which makes our employment possible.’

‘A guest is a sensitive individual with feelings and emotions like our own, and with likes and dislikes, and quality expectation.’

‘A guest is not someone to argue with. You can’t win an argument with a guest. If you win, you lose, for no one ever likes to be proven wrong, or have their judgments questioned. Prove a guest wrong, and they will patronize our competitor.’

Como já dito anteriormente, muito tem sido escrito sobre polidez, e o mesmo termo está sendo usado para se falar de coisas diferentes. De acordo com Thomas (1995, p. 178), o conceito de polidez, enquanto fenômeno pragmático, tem sido definido com muito cuidado pelos analistas, pois é um conceito muito complexo e que demonstra variações culturais. Os analistas da linguagem tentam definir polidez enquanto um fenômeno pragmático e não equacioná-lo com qualquer disposição moral ou psicológica em relação a ser agradável e gentil com o interlocutor. Thomas (1995, p. 179) acredita que o termo, com seu uso difundido na interação diária, muitas vezes compromete o analista com o ponto de vista da disposição psicológica do falante, quando na verdade deveria relacionar a escolha pragmática com o objetivo do discurso. A autora cita Pyle (apud THOMAS, 1995, p.179), que argumenta que as pessoas empregam indiretividade quando seu objetivo comunicativo é conflitante: por exemplo, quando o desejo de não machucar o sentimento de alguém é conflitante com a obrigação de dizer a verdade.

[...] being indirect is a mechanism for dealing with conflicting intentions and desires. The general form of the conflict is that the speaker wants to convey X for some reason and he does not want to convey X for other reasons. By being indirect he can convey X in one sense but not in another. (PYLE apud THOMAS, 1995, p. 179).

Consideremos o exemplo referente a um aviso em um hotel 4 estrelas de Londres, dado por Thomas (1995, p. 179): “Dear Guest, we have found it necessary to introduce an

anti-theft alarm system on our colour televisions. We would therefore ask you not to disconnect this set. Thank you for your cooperation”.

Segundo a autora, neste exemplo, a direção do hotel quer claramente transmitir a mensagem ‘não roubem a TV!’, mas, temendo ofender os hóspedes obedientes à lei, está relutante em expressar essa proposição diretamente. Sua escolha de palavras pode ser explicada convincentemente ou dentro da teoria da polidez ou como que induzida por conflito de objetivos.

Existem diversas abordagens ao estudo da polidez. Uma delas é a de Lakoff (1973), que retomando as máximas de Grice, identifica duas regras de competência pragmática: (a) ser claro e (b) ser polido.

A regra (a) inclui as máximas de cooperação conversacional de Grice (já discutidas no capítulo).

A regra (b) envolve os seguintes princípios:

1. Não imponha;
2. Dê opções;
3. Faça seu interlocutor sentir-se bem.

O princípio (a) e o princípio (b) são conflitantes. Segundo Alonso (1995, p. 16), embora os falantes, como seres racionais, estejam empenhados na troca eficiente de informação e, para tanto, procurem ser claros, haverá momentos em que a manutenção das

boas relações é primordial. Nessas situações, então, a polidez se sobrepõe às Máximas de Grice.

Lakoff reconhece que a polidez como uma tentativa do falante de não impor, de dar opções e de fazer seu interlocutor sentir-se bem, viola a regra (a), visto que ser polido, normalmente, exige que o falante não se expresse eficiente e claramente.

Estes princípios refletem as atitudes do falante em relação ao contexto social do ato de fala, incluindo o relacionamento do falante com o ouvinte, a importância da informação a ser transmitida, e o efeito que o falante deseja atingir através de seu enunciado.

Para Thomas (1983, p. 68), a teoria da polidez que mais teve influência foi a de Brown e Levinson (1987), que certamente é a mais conhecida e testada nos estudos pragmáticos e cuja noção de ‘rostos’ será utilizada na nossa análise de dados.

Brown e Levinson (1987) concebem os atos de fala como atividades que envolvem ameaças potenciais à face dos interlocutores e relacionam a polidez lingüística à noção de rosto ou imagem. Eles propõem a existência de uma pessoa modelo (PM) dotada de duas propriedades especiais: racionalidade e rosto. Por racionalidade entende-se a capacidade que a PM tem de escolher os meios que lhe permitem salvaguardar o seu rosto, ou em outras palavras, sua auto-estima.

O falante, durante o ato de fala, está consciente de sua auto-imagem, e também da de seu interlocutor. Quando suas expectativas coincidem, e são expressas pelo falante a seu

ouvinte em termos ou atitudes de aprovação, solidariedade ou interesse, estabelece-se a *Estratégia de Polidez Positiva* (EPP), pois preservou-se o rosto positivo do interlocutor. A *Estratégia de Polidez Negativa* (EPN), por outro lado, satisfaz parcialmente a face negativa do interlocutor, ou seja, o desejo de manter seu ‘território’ não invadido.

Segundo Brown e Levinson, o rosto positivo representa o desejo de ser admirado, aprovado pelos outros. O rosto negativo representa o desejo de liberdade para agir, de não ser pressionado, é o desejo de cada um de que suas ações não sejam impedidas pelos outros.

Muitas vezes, ao fazermos um pedido, mesmo que revestido de *EPP*, podemos estar ameaçando o rosto negativo de nosso interlocutor.

Tais atos são denominados por eles de face-threatening acts (FTAs), ou atos ameaçadores ao rosto. A essência da polidez, na realização de um ato de fala, é salvaguardar o rosto positivo e negativo dos interlocutores, para esse fim, a PM se utilizaria de estratégias hierárquicas conforme a sua percepção do tamanho da ameaça, a que chamaremos de imposição (RX) do FTA.

Na maioria das interações, nosso rosto é posto em risco. Quando pedimos algo emprestado, ou negamos um pedido, ou ainda quando reclamamos sobre a qualidade de um serviço, todos estes atos ameaçam a face da pessoa a quem nos dirigimos, por isso, ao realizá-los, usamos uma linguagem com reparos (redressive language) para compensar a ameaça ao rosto. Um pedido para que um hóspede preencha um formulário, apesar de ele estar com

pressa, por exemplo, pode ser reparado com ‘leva só um minutinho’ ou ‘é bem rápido’, o que atenua a imposição do pedido.

Para avaliar o peso de um FTA, Brown e Levinson propõem três variáveis independentes. São elas:

1. A distância social (D) entre o falante (F1) e o ouvinte (F2), ou o grau de familiaridade que existe entre eles.

2. O poder relativo (P), ou seja, o poder que F2 tem de impor o seu rosto às expensas do rosto de F1.

3. O ônus ou o grau de imposição (RX) de um FTA dentro de uma determinada cultura, avaliada em termos de gastos em bens, serviços, tempo ou energia, solicitadas ao F2, do direito que o F1 tem de exigir um determinado ato de F2 e da forma como F2 recebe essa exigência.

Ao caracterizarem D, P e RX como variáveis dentro de um contexto social, as autoras alertam para os fatores situacionais que determinam os valores de tais variáveis, de forma que os valores a elas atribuídos permanecem somente para o falante e o ouvinte quando interagindo em um contexto particular, e realizando um determinado ato de fala ameaçador.

Tomemos a variável ‘poder’ (P) em um exemplo para melhor compreensão do ponto:

Um hóspede é geralmente visto como possuidor de maior poder na relação funcionário-hóspede por ser aquele que paga ao solicitar serviços. Mas o funcionário passa a ser o detentor de maior poder quando ele faz um pedido ao hóspede obedecendo à política de funcionamento do hotel em que trabalha e respeitando o ‘Manual de Procedimentos de Não-Conformidade’, e quando sabe que tem o respaldo da direção.

Este exemplo ilustra a questão defendida por Brown e Levinson, de que não podemos entender as variáveis, P, D, RX como tendo valor absoluto e imutável. Por isso, a consideram ‘variáveis’, e, também pelo fato de serem independentes uma da outra, isto é, maior ou menor poder na relação não implica em maior ou menor distância social ou maior ou menor ônus para os interlocutores.

O falante pode calcular o tamanho do FTA baseado nas variáveis P, D, RX e, feito isto, escolher a estratégia que vai usar. Brown e Levinson distinguem algumas estratégias disponíveis ao falante. Primeiramente, o falante deve escolher entre realizar o ato ou não.

O ato pode ser realizado off-record, ou seja, de modo que possa ser ignorado pelo ouvinte. Dentre as estratégias ‘off-record’ podemos citar as insinuações, o uso de metáforas, o uso de elipses, ambigüidade. Tomemos o seguinte exemplo:

(a) Ai, esqueci meu cartão de crédito...

Neste caso, mais foi comunicado do que foi dito. F1 pode estar insinuado que não tem dinheiro para pagar, que gostaria que alguém pagasse a conta para ele ou ainda que terá que pagar de outro modo.

O ato também pode ser realizado '*on-record*', ou seja, realizado através de atos de fala diretos ou que podem envolver atividades que salvem a face. Este ato pode tomar a forma de '*estratégia positiva*', o falante pode minimizar os aspectos de ameaça ao rosto assegurando ao ouvinte que ele o considera '*um dos seus*', que gosta dele e quer o que ele deseja. Algumas das estratégias positivas são: expressar interesse pelo ouvinte, marcadores de identidade de grupos, uso de elogios. Uma estratégia negativa envolve a realização de um ato de modo que mostre a deferência ao ouvinte, e que o deixe agir com liberdade para agir como quiser. Essa polidez se manifesta no uso de MP convencionais, marcadores de deferência, imposições minimizadas. Uma abordagem mais direta, que usa formas imperativas, é chamada de '*bald-on-record*'.

Normalmente, esta estratégia é usada quando fatores externos forçam F1 a falar de modo direto, ou quando F1 decide que o peso do FTA é pequeno. Uma situação onde fatores externos influenciariam seria o caso de uma emergência. Fazer um pedido trivial a alguém que você conhece bem e não tem poder sobre você pode ser um FTA de peso pequeno. O mesmo pode acontecer quando um FTA é percebido como de interesse por parte de F2. Um exemplo seria dizer para uma criança 'Pega o chocolate'. As estratégias '*Bald-on-record*' podem ser precedidas ou seguidas por expressões que servem para atenuar a exigência, e que são chamadas de recursos mitigadores, tais como 'por favor', 'você poderia'. Observemos os exemplos abaixo:

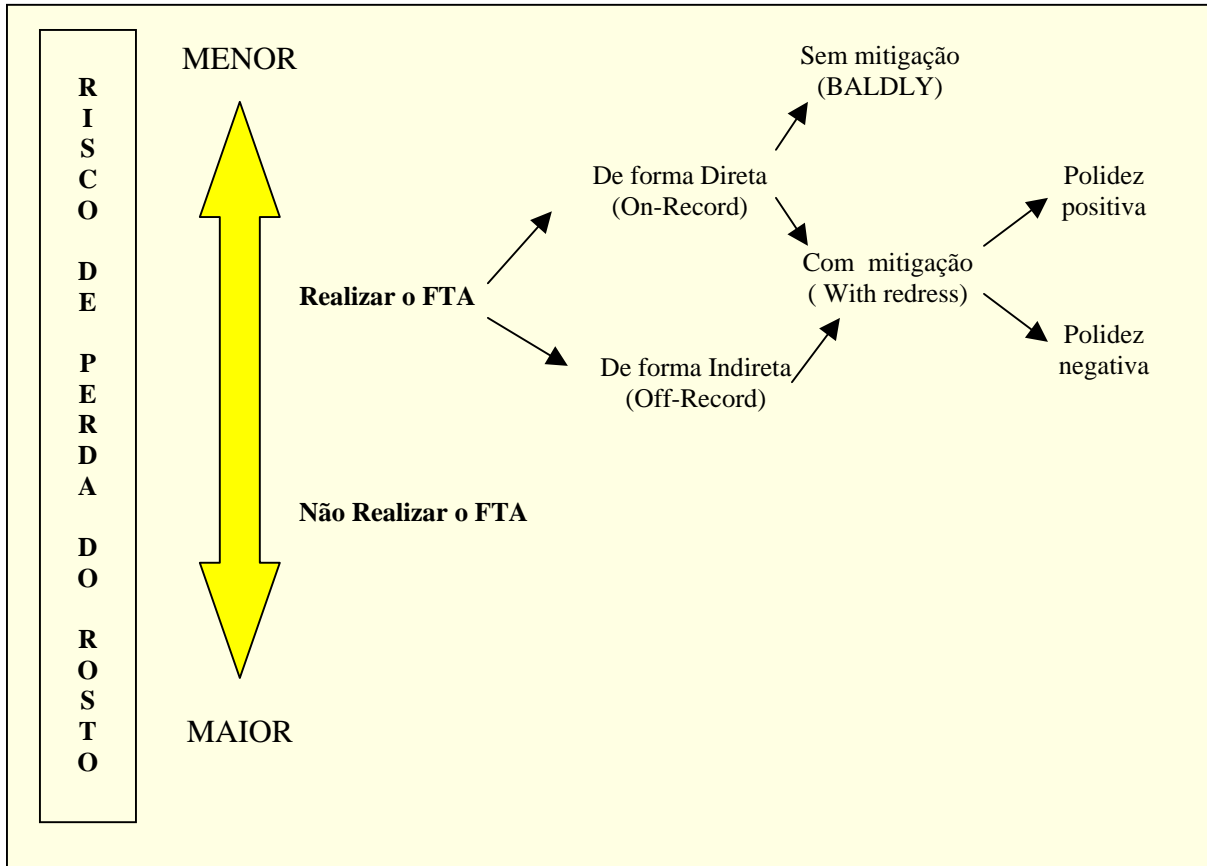
- a) ‘Assina na linha de baixo, tá?’
- b) ‘Assine na linha de baixo.’
- c) ‘Assine na linha de baixo, por favor.’
- d) ‘Você poderia assinar na linha de baixo?’
- e) ‘Você poderia assinar na linha de baixo, por favor?’

Em (a) e (b) temos formas imperativas sem nenhuma mitigação. Em (c) temos um imperativo abrandado pelo marcador de polidez ‘*por favor*’. Em (d) a expressão ‘você poderia’ suaviza o pedido e em (e) além da forma ‘você poderia’ ainda temos o marcador de polidez ‘por favor’. No exemplo (e), portanto, temos mais recursos mitigadores e estamos sendo mais polidos.

Situações em que nenhuma tentativa é feita para mitigar o FTA, independente do nível de imposição, são encontradas onde o diferencial de poder é grande e onde o falante escolhe deliberadamente ser maximamente ofensivo.

Finalmente, a última estratégia ‘*não realize o FTA*’ que pode ser escolhida quando o potencial da ameaça é grande demais. Brown e Levinson não discutem esta estratégia.

Apresentaremos no quadro 1 as estratégias para a realização de um FTA.



Quadro 1 – Estratégias para realização de um FTA

Nota: Adaptado de Brown P. e Levinson S. Politeness – Some universal in language usage. Cambridge University Press, 1987, p. 69.

Brown e Levinson argumentam que os dois tipos de rosto, positivo e negativo, embora suscetíveis a variações culturais, incorporam necessidades sociais válidas que transcendem as fronteiras culturais.

Fraser (1990, p.235), apesar de considerar a abordagem de Brown e Levinson a versão articulada mais completa, também acredita que ela seja a mais desafiada, principalmente na questão da universalidade da polidez. O autor questiona o que é a polidez, como ela é usada e que fatores influenciam a escolha do falante de modo a ser ouvido como polido.

Spencer-Oatey (1992 apud THOMAS, 1995) argumenta que o modo pelo qual Brown e Levinson formularam sua teoria os deixa abertos a críticas porque ela é culturalmente tendenciosa. A “autonomia”, por exemplo, é altamente valorizada na sociedade ocidental, mas não nas culturas orientais. Para superar o problema de especificidade, cultural Spencer-Oatey propõe conjuntos de dimensões. Ela sugere que toda a pesquisa sobre polidez pode ser resumida em termos desses conjuntos de dimensões: os indivíduos selecionados, o ponto na escala de acordo com seus valores culturais e a situação dentro das quais elas operam. As escalas de Spencer-Oatey são as seguintes (1992 apud THOMAS, 1995, p. 30):

1. Necessidade de consideração;
2. Necessidade de ser valorizado;
3. Necessidade de identidade relacional.

Mao (1994) cita que estudos têm mostrado que os argumentos de Brown e Levinson ainda devem se endereçar a comportamentos discursivos em outras culturas não ocidentais, onde o foco interacional e subjacente não é centrado no individualismo, mas na identidade do grupo, ou onde a polidez carrega significados morais ou valores normativos diferentes. Em seu ensaio “Beyond Politeness Theory: Face revisited and renewed” (1994), a autora vale-se dos instrumentos gerados por pesquisas interculturais em polidez lingüística, e toma o conceito de rosto que vai além do conceito de rosto europeu e norte-americano, e o recoloca de acordo com o significado de rosto em chinês e japonês.

Mao lembra que a formulação de rosto de Brown e Levinson deriva em parte da formulação de rosto de Goffman. Segundo a autora, Goffman (1967 apud MAO, 1994) reconhece o rosto não como uma propriedade privada ou internalizada, mas como uma imagem que é apoiada pelo julgamento das pessoas, e que, sendo assim, o rosto se torna uma imagem pública que a sociedade empresta ao indivíduo e que será retirada dele se ele não merecê-la. A outra fonte de Brown e Levinson é o conceito de rosto do povo inglês, que é ligado a noções como *'ficar constrangido'* ou humilhado ou *'perder o rosto'*. Provavelmente, diz a autora, Brown e Levinson (1987, p. 61), em posse destas duas fontes, definiram rosto como *'a auto-imagem pública que cada membro quer reclamar para si'*. Portanto, caracterizando o rosto como *'uma auto-imagem pública'*, eles parecem estar de acordo com a noção de Goffman. Por outro lado Brown e Levinson, caracterizam o rosto como uma imagem que pertence intrinsecamente ao indivíduo, a si próprio. Deste modo, a característica pública que é essencial à análise de rosto de Goffman parece se tornar um modificador *'externo'* ou adjunto para esta imagem e não um constituinte *'intrínseco'*.

Ao mesmo tempo que Brown e Levinson reconhecem o conteúdo de rosto como sendo específico à cultura e sujeito a muita elaboração cultural, eles mantêm que a noção de rosto é constituída pelos desejos básicos de liberdade de ação e que o desejo de aprovação é universal e afirmam que o rosto é uma auto-imagem pública para a qual os indivíduos de uma certa comunidade se orientam. É isso que Mao (1994, p. 456) questiona: “The question now becomes whether Brown and Levinson’s basic conceptualization of face can stand up to cross-cultural scrutiny, and whether it can shed light on the fundamentals of interactional cooperation”.

Em outras palavras, rosto, conforme Brown e Levinson, enquanto construto universal, inclui outros rostos manifestados em algumas culturas não ocidentais como a China?

Mao desafia Brown e Levinson quanto à questão da universalidade. Ele examina o conceito de rosto em chinês para transmitir o significado que rosto denota: *miànzi* e *lian*. Ambos caracteres têm relação com imagens de reputação e respeito que os indivíduos podem reclamar para si mesmos nas comunidades em que interagem ou que pertencem. Intimamente relacionado a este conceito geral, existem dois significados específicos transmitido por cada um dos caracteres. Por um lado, *miànzi* representa prestígio e reputação, que é alcançada quando atribuída por outros membros da comunidade.

Por outro lado, *lian* se refere ao respeito do grupo por um homem de boa reputação moral, e incorpora a confiança que a sociedade tem na integridade do caráter moral da pessoa.

De acordo com Mao, o significado de *miànzi* foi aparentemente incorporado nas definições de rosto nos dicionários de inglês, mas o significado de *lian* não é mencionado. Mao acredita que Goffman (1967) se referiu ao significado de *miànzi* e não ao de *lian*. ‘Perder *lian*’ e ‘perder *miànzi*’ são coisas distintas. ‘Perder *lian*’ é mais sério, pois equivale a ser condenado pela comunidade por comportamento social imoral. ‘Perder *miànzi*’, por outro lado, é sofrer a perda da reputação ou prestígio por causa de um fracasso ou azar. Um indivíduo rico que se torna pobre devido a azar ou a concorrência ‘perde *miànzi*’ mas não ‘perde *lian*’. Mas numa vez que o indivíduo ‘perdeu *lian*’, o seu *miànzi* dificilmente será mantido.

Mao acrescenta que é importante reconhecer as diferentes ênfases apesar de que os dois caracteres podem ser usados como sinônimos. Normalmente, o contexto é que define o significado transmitido, mas uma coisa é constante: a conotação moral ou julgamento social do caráter que informa *lian*, é, no máximo, secundário em *miànzi*.

O autor afirma que a tendência a agir em conformidade com as expectativas antecipadas das normas públicas, ao invés dos desejos pessoais, continua a ser observado pelos chineses e até mesmo pelos segmentos mais modernos da população chinesa.

Existem duas principais diferenças entre o rosto chinês e o rosto de Brown e Levinson, segundo Mao. A primeira diferença tem a ver com a conceitualização geral de rosto. Ao definir rosto como a '*auto-imagem pública que cada membro reclama para si*' (1987, p. 61), Brown e Levinson centram sua definição sobre o aspecto individual do rosto ao invés do aspecto público, ou seja, o rosto se torna, em última análise, uma auto-imagem. A auto-imagem é '*pública*' só quando se precisa manter a face do outro, e preservar-se os próprios interesses. A composição geral desta auto-imagem, com seus aspectos positivos e negativos, permanece constante e pré-determinada e não suscetível à pressão externa. Ela só diz respeito ao indivíduo e aos seus desejos. O rosto chinês não privilegia o próprio ser do modo como Brown e Levinson definem rosto. O rosto chinês codifica uma imagem de reputação que os indivíduos podem reclamar para si mesmos quando interagem com outros em certa comunidade. Ela está intimamente ligada ao ponto de vista da comunidade e a percepção e julgamento que a comunidade tem do caráter e do comportamento do indivíduo. O rosto chinês, como imagem pública, depende e é determinado pela participação dos outros.

A segunda diferença diz respeito ao conteúdo do rosto. Brown e Levinson concebem o rosto como consistindo de rosto positivo e rosto negativo. O rosto negativo se refere e valoriza a necessidade que um indivíduo tem de ser livre de imposições externas. *Miànzi* identifica um desejo chinês de assegurar reconhecimento público por prestígio ou reputação.

Miànzi, de acordo com a autora, é um eco da tradição confuciana, uma tradição que prega a subordinação do indivíduo ao grupo ou à comunidade.

Finalmente, Mao sugere que o termo 'polidez' seja definido com mais precisão e consistência para que as pesquisas interculturais sobre polidez sejam mais frutíferas.

Gu (1990, p.24) insinua que Brown e Levinson defendem a posição de que '*face e polidez*' possuem uma relação de '*meio que justifica o fim*', enquanto que a polidez chinesa é caracterizada por uma tendência em denegrir-se em respeito ao outro.

Mao afirma que rosto e polidez na China estão muito relacionados. Rosto e polidez na China andam de mãos e não têm uma relação de meio para chegar a um fim.

Apesar de ter sofrido críticas, a Teoria da Polidez de Brown e Levinson é ainda a mais adotada nas pesquisas de atos de fala, uma vez que o conceito de rosto não fica invalidado em diferentes culturas. Ao contrário, o rosto existe, porém invoca e evoca diferentes qualidades. Ao elaborarem sua teoria, Brown e Levinson se centraram nas necessidades do rosto dentro da cultura anglo-saxônica.

De acordo com Grundy (1995, p.138), a questão da universalidade ainda está aberta a discussões, salientando que o que é realmente importante em relação ao trabalho de Brown e Levinson é que sua abordagem é potencialmente capaz de dar conta não somente do uso pragmático da linguagem, mas até mesmo da noção mais abstrata do uso pragmático.

Apesar de o modelo de Brown e Levinson ser o mais usado, Leech (1983) também nos apresenta um modelo de polidez importante onde ele elabora as Máximas Conversacionais de Grice.

É através do Princípio Cooperativo (PC) que Leech introduz seu Princípio de Polidez (PP). Inicialmente, ele procura mostrar por que o PC é necessário e também por que ele não é suficiente para explicar a relação entre sentido e força. Segundo Leech (1983), o PC sozinho não consegue explicar por que as pessoas são geralmente indiretas ao transmitir suas intenções, e também não consegue explicar qual é a relação entre sentido e força quando tipos de frases não declarativas estão sendo consideradas. Vejamos abaixo as Máximas do Princípio da Polidez de Leech:

1. Máxima do Tato (minimize os custos do ouvinte; maximize os benefícios do ouvinte).
2. Máxima da Generosidade (minimize o seu próprio benefício; maximize os benefícios do ouvinte).
3. Máxima da Aprovação (minimize as críticas ao ouvinte; maximize os elogios).

4. Máxima da Modéstia (minimize o auto-elogio; maximize o elogio ao ouvinte).
5. Máxima da Concordância (minimize a discórdia; maximize a concordância).
6. Máxima da Simpatia (minimize a antipatia; maximize a simpatia).

Leech (1983, p. 80) afirma que o PP não pode ser visto como somente um outro princípio adicionado ao PC, mas como um complemento necessário, que resgata o PC de sérios problemas. Ele nos fornece dois exemplos onde o PP resgata o PC:

- (1) A: We'll all miss Bill and Agatha, won't we?
B: Well, we'll all miss Bill.
- (2) P: Someone's eaten the icing off the cake.
C: It wasn't me.

Leech (1983, p. 81) explica que em (1), 'B' aparentemente falha ao observar a máxima da Quantidade: quando 'A' pede para 'B' confirmar a opinião de 'A', 'B' simplesmente confirma parte dela e ignora o resto intencionalmente e que disso derivamos uma implicatura: 'B' acredita que nem todos sentirão falta de Agatha. Leech afirma que chegamos a essa implicatura não somente nas bases do PC, porque 'B' poderia ter adicionado '*but not Agatha*', sem ser falso, irrelevante ou obscuro. Sua conclusão é que 'B' poderia ser mais informativo, mas somente ao custo de ser menos polido com quem não sentiria falta de Agatha, portanto 'B' suprime a informação desejada para sustentar o PP.

Em (2), uma troca típica entre pai 'P' e filho 'C', há uma aparente irrelevância na resposta de 'C': 'C' parece reagir como se ele precisasse se exonerar do terrível fato em

questão. A negação de ‘C’ é predizível em tal situação, como se ‘C’ estivesse sendo diretamente acusado do crime. A explicação de Leech (1983, p. 81) em relação a esta aparente violação da máxima da Relação é a de que supondo que ‘P’ não tenha certeza de quem é o culpado, mas suspeita que seja ‘C’. Então, um pouco de polidez por parte de ‘P’ evitaria uma acusação direta sendo menos informativo, mas verdadeiro, usando o pronome impessoal ‘alguém’ ao invés do pronome pessoal na segunda pessoa ‘tu’. Portanto, a observação de ‘P’ é interpretada como uma acusação indireta: quando ‘C’ ouve essa asserção, ‘C’ responde a ela como se estivesse implicando que ‘C’ também poderia ser o culpado, negando uma ofensa que não lhe foi diretamente atribuída. O que isso sugere, é que a aparente irrelevância da resposta de ‘C’ é devido a uma implicatura do enunciado de ‘P’. ‘C’ responde a esta implicatura, que deriva da indiretividade de que é motivada pela polidez ao invés de responder ao que foi realmente dito.

Ambos exemplos ilustram como uma aparente quebra do PC pode ser interpretada em um nível mais profundo envolvendo o PP, e redimindo o PC de sua dificuldade. Para Leech, o PP não substitui o PC, mas resgata-o através do poder explanatório e preditivo do PP.

Leech (1983, p. 123), ao detalhar as máximas, propõe que cada uma delas tem um conjunto de escalas que devem ser consultadas pelo ouvinte para determinar, por exemplo, o grau de ‘tato’ ou ‘generosidade’ exigido em certa situação de discurso. Relevante ao conceito de ‘tato’, temos as seguintes escalas:

- Escala de custo-benefício: Representa o custo ou benefício de um outro falante ou ao ouvinte.

- Escala de opcionalidade: Representa as ilocuções relevantes, ordenadas pela quantidade de escolhas que o falante permite ao ouvinte.

- Escala de indiretividade: Representa as ilocuções relevantes, ordenadas em termos do “trabalho” do ouvinte em inferir a intenção do falante.

- Escala de autoridade: Representa o direito relativo do falante em impor desejos ao ouvinte.

- Escala de distância social: Representa o grau de familiaridade entre o falante e o ouvinte.

No ponto de vista de Leech, a máxima do Tato pode ser observada do seguinte modo: Quanto maior custo, maior a autoridade e maior distância social do ouvinte em relação ao falante, maior será a necessidade de fornecer ao ouvinte opções, e maior será a necessidade de indiretividade na formulação de expressões que transmitam a mensagem.

Leech faz a distinção entre o que ele chama de ‘*Polidez Relativa*’, que se refere à polidez frente a uma situação específica, e ‘*Polidez Absoluta*’, que se refere ao grau de polidez associado com ações específicas do falante. Portanto, ele toma algumas ilocuções (por exemplo, ordens) e, presumivelmente, as formas linguísticas usadas para efetuar-las como sendo por natureza impolidas e outras (por exemplo, ofertas), como sendo por natureza polidas.

Dentro de suas considerações, *EPN* consiste em minimizar a impolidez de ilocuições impolidas, enquanto que a *EPP* consiste em maximizar a polidez de ilocuições polidas. Por exemplo, usando, ‘ *Se não fosse muito trabalho para você...*’ como prefácio a uma ordem constitui *EPN*, enquanto que usar ‘ *É um prazer informá-lo...*’ como prefácio de um anúncio onde o ouvinte é o vencedor constitui *EPP*.

Leech vai mais além, e observa que, por causa de sua força, um enunciado exigirá diferentes tipos e graus de polidez, e sugere quatro principais atos ilocucionários, de acordo a como eles se relacionam ao objetivo social de estabelecer e manter cortesia:

- a) Atos Competitivos – aqueles cujos objetivos ilocucionários competem com os objetivos sociais: ordenar, pedir, exigir, implorar.
- b) Atos Conviviais – aqueles cujos objetivos ilocutórios e sociais coincidem: oferecer, convidar, cumprimentar, agradecer, parabenizar.
- c) Atos Colaborativos – aqueles que privilegiam o objetivo ilocutórios. O objetivo social tem caráter secundário: afirmar, anunciar, informar, instruí.
- d) Atos Conflitivos – aqueles que representam o conflito entre o ilocucionário e o social: ameaçar, acusar, amaldiçoar, repreender.

De acordo com Fraser (1990. p. 227), a proposta de Leech é difícil de ser avaliada e suas conclusões são fortes demais. Fraser explica que a afirmação de Leech de que ‘ordenar’ seja por natureza conflitivo, reduza a cortesia, e requeira *EPN* por parte do falante por ser

verdade em certas ocasiões, mas, em outras, não. Por exemplo, quando um professor chama o aluno para colocar no quadro a solução de um problema que ele tenha conseguido resolver, para a turma a ordem parece ter o efeito oposto.

Fraser diz que o problema surge porque Leech afirma que certos atos ilocucionários são polidos ou impolidos. Enquanto que a realização de um ato ilocucionário pode ser avaliado, o mesmo não pode ser dito do próprio ato.

Thomas (1995) observa que há falhas na teoria da polidez formulada por Leech, pelo fato de restringir o número de máximas e de ter aplicabilidade limitada. Ao mesmo tempo ela afirma que essa abordagem nos permite fazer comparações interculturais no que tange à percepção de polidez.

A polidez está presente em grande parte de nossos atos de fala, em maior ou menor grau, distinguindo não só diferentes línguas, mas também diferentes grupos sociais e por isso representa um dos importantes aspectos a serem estudados na aquisição da Segunda Língua. Os falantes de uma L2 nem sempre têm consciência das regras que subjazem à produção da fala. Uma das dificuldades mais sérias para os falantes que interagem com culturas diferentes é que eles podem interpretar mal as intenções dos outros e, por sua vez, também estão sujeitos a serem inadequados e até ofensivos.

Essa questão se mostra relevante ao estudo da língua para propósito específico em situações de hotelaria, visto que nossos alunos estão em contato direto com estrangeiros em

situações em que status, idade e distância social devem ser levados em conta e, portanto, a polidez é imprescindível.

Bou-Franch e Garcés-Conejos (2003) consideram a polidez lingüística como essencial no ensino de uma segunda língua. Elas acreditam que os aprendizes devem ser conscientes das escolhas lingüísticas que os participantes fazem ao produzirem e interpretarem mensagens e que, portanto, o desenvolvimento do conhecimento pragmático da L2 resulta em melhor produção e interpretação das estratégias pragmalingüística da L2. “Foreign language teaching must be adjusted to incorporate a pragmatic perspective” (BOU-FRANCH; GARCÉS-CONEJOS, 2003, p. 9).

As autoras afirmam que a teoria da polidez de Brown e Levinson, se revisada contextual e interacionalmente, e se relacionada a noções de gênero e sistemas de polidez, oferece instrumentos adequados de descrição pragmática para serem usados no ensino e aprendizagem de segunda língua.

2 METODOLOGIA

2.1 SUJEITO

O critério usado para selecionar o sujeitos desta pesquisa foi baseado na função desempenhada no complexo hoteleiro e na idade (entre 18 e 25 anos). Foram escolhidos especialmente funcionários da área de recepção, conciergerie e restaurante, por estarem em maior contato com hóspedes, e alunos do terceiro nível que já passaram por estágios curriculares em hotéis e que desempenharam funções nestas áreas. O questionário foi aplicado a três grupos.

O primeiro grupo é formado por 15 funcionários das áreas de recepção, conciergerie e restaurantes de hotéis do complexo Disney em Orlando, nos Estados Unidos, falantes de inglês como L1.

O segundo grupo é formado por 15 funcionários das áreas de recepção, conciergerie e restaurante de hotéis de luxo de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul, falantes de português como L1.

O terceiro grupo é formado por 15 alunos da disciplina de Inglês para Hotelaria, do curso de Hotelaria da Universidade de Caxias do Sul, em Canela, Rio Grande do Sul, que possuem um nível intermediário alto de inglês. Muitos destes alunos já estiveram nos Estados Unidos a passeio e alguns em intercâmbios de um a três meses. É importante salientar que o nível de inglês desses alunos é determinado no momento do ingresso na faculdade, através de

um teste escrito e de uma entrevista oral, e tem por objetivo separar as turmas por níveis de proficiência.

O instrumento que foi aplicado a esses sujeitos teve por objetivo coletar dados para verificar quais as estratégias usadas pelo primeiro e segundo grupo, que servirão como parâmetro de comparação a fim de verificar se as estratégias utilizadas pelo terceiro grupo, aprendizes de inglês como L2, se aproxima mais de L1 ou de PL1.

2.2 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

De modo a assegurar a comparabilidade, utilizou-se como instrumento para obtenção dos dados um teste de complementação discursiva (DCT), desenvolvido primeiramente por Levenston (1975), e reutilizado por Blum-Kulka (1982), para comparar a realização dos atos de fala de falantes nativos e não nativos de hebraico. Cada item deste teste consiste em uma breve descrição da situação que visa elicitar a realização de um ato de fala específico por parte de F1. No caso do pedido, a situação conterà a necessidade de realização de um pedido. Tanto quanto possível, foram especificadas as distâncias entre os participantes, relações de poder entre eles e o grau de imposição que o ato representa, seja para o falante, seja para o ouvinte.

A validade desse instrumento de elicitação tem sido questionada especialmente por pesquisadores que defendem uma abordagem etno-metodológica de coleta de dados. Davis e Henze (1995, p. 399) defendem essa abordagem que toma o grupo social como unidade

principal de análise, por não somente descrever a comunicação produzida, mas também pelas interpretações do comportamento cultural incluindo padrões de interações sociais.

De acordo com Mey (2001), o DCT pode ser praticado com vantagem quando os contextos forem relativamente similares e homogêneos, e quando os atos de fala possuírem uma forma reconhecida e mais ou menos estável nas línguas envolvidas.

A vantagem de se usar o DCT, segundo Beebe (1985 apud ALONSO 1995, p. 184-185) é que se consegue coletar um grande número de dados rapidamente e organizar uma classificação das estratégias que poderão ocorrer na conversação espontânea. Também consegue-se obter uma visão dos fatores psicológicos e sociais que afetam a fala e o desempenho, e descobrir formas estereotipadas dos atos de fala em estudo.

Nosso instrumento contém um questionário com uma versão em português e uma em inglês que visa elicitar pedidos em situações de hotelaria. Cada um dos oito itens do teste contém a descrição de uma situação em que o falante está supostamente envolvido e sugere a realização de um pedido de sua parte. A descrição específica do cenário (recepção, restaurante, lobby) e o papel social dos participantes (funcionário-hóspede), dentro de diferentes contextos da hotelaria. As situações foram elaboradas com base em atos de pedidos comumente realizados por funcionários da hotelaria nas áreas de recepção e restaurante. O ato de pedir envolve situações diversificadas, mesmo dentro de um cenário como a hotelaria. Nos atos de fala realizados por funcionários das áreas de recepção e restaurante, o pedido é provavelmente um dos atos que mais exige o uso de estratégias de polidez. Segundo Brown e Levinson (1987), pedidos são, por definição, atos que ameaçam o rosto, pois implicam ônus

para o ouvinte e benefício para o falante que realiza o pedido. Esse ônus pode representar algum tipo de infração, seja ao rosto positivo ou negativo do ouvinte, seja uma infração de ordem afetiva ou moral, ou seja uma invasão de território. Pelo que sabemos, todas as línguas possuem uma grande variedade de estratégias para minimizar um pedido. Segundo Blum-Kulka et al (1985, p. 113-129), a variedade dessas estratégias é provavelmente motivada pela necessidade de minimizar a imposição envolvida no próprio ato. Todo pedido contém um objetivo. Blum-Kulka et al também distingue quatro tipos de objetivos. A relembrar:

1. Pedido para que o ouvinte desempenhe uma ação;
2. Pedido para que o ouvinte entregue alguma coisa;
3. Pedido para que o ouvinte dê uma informação;
4. Pedido para que o ouvinte conceda permissão.

O grau de imposição envolvido no pedido pode variar de acordo com o objeto ou ação requisitada. No presente trabalho, sete dos pedidos têm por objetivo fazer com que o ouvinte desempenhe uma ação, e um pedido para que entregue um objeto. As situações são as seguintes:

1. Situação 1: O Funcionário precisa fechar o restaurante e deve pedir ao hóspede que se retire.
2. Situação 2: O funcionário precisa pedir a um hóspede que está bêbado para que se retire do local.
3. Situação 3: O funcionário deve pedir ao hóspede para que registre a pessoa que está subindo ao quarto com ele.
4. Situação 4: O funcionário deve solicitar o cartão de crédito do hóspede.
5. Situação 5: O funcionário deve pedir a um hóspede, que está com pressa, que preencha a ficha de registro.

6. Situação 6: O funcionário deve pedir ao hóspede para que ele cesse o barulho que está fazendo no quarto.

7. Situação 7: O funcionário deve pedir ao hóspede para que se retire do local onde está fumando, ou que pare de fumar no local.

8. Situação 8: O funcionário deve pedir ao hóspede que se sente à outra mesa.

Segundo os parâmetros sociais descritos por Brown e Levinson, podemos afirmar que nos contextos de hotelaria existe uma relativa distância social entre os interlocutores (funcionário e hóspede). A princípio, o grau de familiaridade é nulo, portanto a relação deve ser cortês, porém distante. Na relação hóspede/hotel, é o hóspede quem está gastando dinheiro, o hotel que se beneficia e que depende mais diretamente dos recursos financeiros dos hóspedes, portanto deve haver uma troca mútua entre hospedeiro e hóspede para que o custo imputado ao hóspede seja recompensado pelos benefícios ofertados pelo hoteleiro. Numa primeira análise, o hóspede parece ter maior poder nesta relação, mas o inverso também pode ser verdade quando o hóspede transgride normas do hotel, desrespeita a lei ou depreda o patrimônio, por exemplo. Um pedido feito pelo funcionário normalmente acarreta algum ônus para o hóspede. Mesmo que ele saiba que certos procedimentos sejam obrigatórios, o hóspede, quando chega ao hotel, quer mordomia, quer ser bem tratado, não quer ser incomodado.

A coleta dos dados de L1 que respondem aos pedidos foi feita nos Estados Unidos por um ex-aluno do curso de hotelaria da UCS (Universidade de Caxias do Sul – Núcleo de Canela/RS), que trabalhava na recepção de um dos hotéis do complexo Disney. Os

questionários foram distribuídos entre seus companheiros de trabalho e devolvido após dois dias. Ao entregar o questionário, nosso aluno dava uma breve explicação a respeito da pesquisa. Nos hotéis de Porto Alegre e na Faculdade de Hotelaria da Universidade de Caxias do Sul, os questionários foram entregues pela própria autora que também forneceu explicação sobre o trabalho e falou sobre a importância do preenchimento do questionário.

2.3 ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados obedeceu à seguinte ordem: (1) Análise quantitativa dos dados em português, em inglês como L1 e inglês como L2; (2) Análise qualitativa dos dados das situações (1), (2), (3) e (6) em português, em inglês como L1 e inglês como L2 e (3) Análise Qualitativa Geral.

Para os pedidos, a unidade de análise é o enunciado ou a seqüência de enunciados fornecidos pelos informantes. O pedido é um ato de fala que requer uma reação não-verbal que o atenda ou uma resposta verbal obrigatória, quer positiva, quer negativa por parte de F2. Um ato de fala de pedido será caracterizado como tal se observar as seguintes condições:

- (1) F2 tem condições de realizar os pedidos de F1;
- (2) F1 sinceramente deseja que F2 realize seu pedido;
- (3) O ato ilocucionário de F1 conta como a realização de um pedido;
- (4) O ato de F2 beneficia total ou parcialmente F1;
- (5) F1 prevê ônus para F2.

Primeiramente, foi feita a segmentação dos atos de fala do pedido baseado no modelo desenvolvido por Blum-Kulka para a análise dos dados do projeto CCSARP (1989, p. 273). A segmentação foi feita de modo a identificar o Ato de Fala Central (AFC), que é sempre aquele ato de fala que tem maior força pragmática para realizar o pedido, e separá-lo dos Atos Adjuntos (AFA), atos de fala opcionais e mais opacos, que são modificações externas ao AFC e que podem precedê-lo, sucedê-lo ou estar em posição anterior e posterior ao mesmo tempo. Os termos de endereçamento não foram segmentados, permanecendo dentro dos atos de fala e sendo analisados como modificadores internos. A seguinte seqüência pode ser separada em três partes:

(1) Com licença, Senhor, o horário do nosso restaurante é até as duas da manhã / (2) e nós realmente precisamos fechá-lo. / (3) Os Senhores gostariam de mais alguma coisa antes de fecharmos?

(1) Ato de fala adjunto que precede o ato de fala central.

(2) Ato de fala central

(3) Ato de fala adjunto que sucede o ato de fala central.

Os pedidos também podem ser feitos através de atos múltiplos (AFM), quando encontramos mais de uma unidade com a mesma força pragmática realizando o pedido. Os atos de fala adjuntos também podem ser múltiplos se antes ou depois do AFC ou do AFM tivermos dois ou mais atos adjuntos seguidos (AFAM).

Quanto aos níveis de diretividade, classificamos os Atos de Fala em Diretos (AFD) e Indiretos (AFI). O manual do CCSARP observa três níveis de diretividade: o nível direto, o indireto convencional e o indireto não-convencional. Neste trabalho, não levamos em conta o nível indireto não-convencional por considerarmos os atos de fala em situações de hotelaria, na sua maioria, convencionais. Porém, quando necessário, este tipo de ato será mencionado.

Consideramos atos de fala diretos aqueles pedidos que são realizados de modo explícito, transparente, através de marcação sintática como: 1) imperativos ou estruturas com elipses que expressem o mesmo nível de diretividade de um imperativo. (You can't go up to your room./ Senhor, por favor, seu cartão de crédito.); 2) quando a força ilocucionária do enunciado é explicitamente nomeada pelo falante tal como nos verbos performativos (I'll ask you to leave); 3) quando o verbo ilocucionário que denota a intenção do pedido é modificado por verbos modais ou verbos expressando intenções como os performativos precedidos de anteparos (We need you to return to your room.); 4) quando a força ilocucionária é derivada diretamente do sentido semântico da locução (You'll have to registrate your companion.); 5) quando o enunciado expressa a intenção ou desejo do falante de que o ouvinte faça algo (We would like to ask you to keep it down.).

Em nossa classificação, consideramos atos indiretos aqueles atos que contêm referência a condições preparatórias como habilidade, disponibilidade ou possibilidade ('Can I have your credit card, please?'/ 'Could you turn it down a little?'); sugestões ao ouvinte ('Let's drink a cup of coffee in my room'). Deliberei chamar de convencionais indiretos aqueles atos que, em linguagem hoteleira, são convencionalmente utilizados para realizar um pedido, ou seja, eles têm a força ilocucionária de um pedido. Estes atos tornaram-se convencionais devido ao seu uso regular dentro do contexto social da hotelaria e possuem um

significado que é imediatamente reconhecido quando proferido dentro de tal contexto. Estes atos são tão comuns que são como clichês. Exemplos desses atos convencionais são: ‘Esta mesa está reservada’, ‘It’s closing time’ ‘Podemos fechar a conta?’, ‘Não é permitido fumar neste local’. Todas as pessoas que estão acostumadas a freqüentar restaurantes sabem que ‘esta mesa está reservada’ é um pedido para que se saia de determinada mesa, ou que se busque outra, apesar de muitas vezes haver tentativas e negociações por parte das pessoas para que possam permanecer a mesa.

Depois de feita a segmentação, de separar os atos de fala centrais dos atos de fala adjuntos e de classificá-los em níveis de diretividade, encontramos as seguintes categorias:

AFDC (Ato de Fala Direto Central)

AFDM (Ato de Fala Direto Múltiplo)

AFIC (Ato de Fala Indireto Central)

AFIM (Ato de Fala Indireto Múltiplo)

AFDA (Ato de Fala Direto Adjunto)

AFDAM (Ato de Fala Direto Adjunto Múltiplo)

AFIA (Ato de Fala Indireto Adjunto)

AFIAM (Ato de Fala Indireto Adjunto Múltiplo)

Essas categorias podem ser combinadas de formas variadas, mas nos nossos dados verificamos um total de vinte e três tipos diferentes de estratégias. As estratégias formuladas pelos informantes que contaram com maior número percentual (três em cada grupo), foram consideradas as mais importantes. As estratégias cujos percentuais foram baixos, foram agrupados numa categoria que denominamos de ‘demais estratégias’.

Além das modificações externas, encontramos também modificações internas tanto dentro dos AFCs quanto dentro dos AFAs. Essas modificações servem para atenuar ainda mais o pedido. Chamaremos essas modificações internas de ‘mitigadores’.

Fraser (1978 apud KOIKE, 1992, p. 6) usa o termo mitigação para se referir a um abrandamento intencional da força da mensagem. Koike (1992, p. 6) usa o termo mitigação para se referir às estratégias que uma pessoa emprega para suavizar a força ilocucionária de um ato de fala diretivo.

Esses mitigadores podem anteceder, seguir ou estar no meio das seqüências tanto dos AFCs quanto dos AFAs, e podem ser itens lexicais soltos ou estruturas frasais ou orações com diferentes funções pragmáticas. Entre os mitigadores usados na nossa análise, estão as seguintes categorias:

1) Alertadores (AL), cuja função é chamar a atenção do ouvinte para o enunciado que virá a seguir. Entre os AL temos as ‘expressões de chamamento’ (EC), como por exemplo ‘excuse me’, ‘com licença’, ‘oi’, e os ‘termos de endereçamento’ (TE), como ‘senhor’, ‘sir’, ‘ladies and gentlemen’, ‘guys’, ‘folks’, ‘pessoal’. Essa categoria também tem função importante na hotelaria, fato é que no livro *Assassinatos na Hotelaria – Como perder seu hóspede em 8 capítulos* (1998, p. 41), o autor Ricardo Coimbra nos fala sobre como devemos nos endereçar aos hóspedes. Segundo o autor, muitas vezes, numa tentativa de personalizar o atendimento, o colaborador acaba chamando o hóspede por “você”, o que não é personalizar, mas demonstrar falta de profissionalismo, falta de educação hoteleira.

2) Escusas (ES), cujo objetivo é apoiar o ouvinte, admitindo para si mesmo algum grau de responsabilidade pelo pedido feito. Dentre das ES temos os pedidos de desculpas ('desculpa', 'sinto muito', 'I'm sorry', 'vocês me desculpem', 'desculpa incomodá-lo'). O Manual da Marriot (1997, p. 82) nos diz o seguinte:

For an apology to be effective, you need to realize that it is only one step of the resolution process. It does not stand on its own. Apologies should be straightforward and sincere, do not dwell on them because they do nothing to solve the problem. However even though an apology will not solve the situation, you should not leave it out because anything else you do may be disregarded.

As explicações, as razões e as justificativas ('Já são 2 horas e 30 minutos', 'A limpeza precisa ser feita', 'por uma questão de segurança e normas governamentais', 'por ordem do hotel'); e as expressões de constrangimento ('infelizmente', 'me sinto um tanto incômodo de incomodar', 'entendo que o Senhor esteja se divertindo'). O Manual da Marriot (1997, p. 81) nos diz que mesmo que o hóspede esteja errado, ainda assim ele continua sendo hóspede, e que se houver necessidade de explicar uma política do hotel a ele e a razão de sê-la, isso deve ser feito com tato, o que está de acordo com a máxima de tato de Leech (1983, p. 104). Segundo o autor, pedidos de desculpas são atos de fala conviviais, cujo objetivo coincide com o objetivo social de manter a harmonia entre falante e ouvinte, e são benéficos para o ouvinte e de custo para o falante. Segundo Brown e Levinson (1987), "The act of apologizing is face-saving for the hearer and face-threatening for the speaker". As explicações, segundo Koike (1992, p. 55), parecem ser importantes para as diretivas menos explícitas. Elas atenuam a força da diretiva, permitindo ao ouvinte conhecer a razão que há por trás do pedido do falante, dando consideração aos sentimentos do mesmo. Para Blum-Kulka (1983, p. 239), as justificativas, as razões e as explicações para uma ação demonstram uma atitude de empatia da parte do interlocutor, e são, portanto, estratégias de mitigação eficientes.

3) Minimizadores de Custo (MC), através dos quais o falante indica consideração ao ‘custo’ imposto ao ouvinte. Dentre os minimizadores, temos os redutores de intensidade (‘um pouco’, ‘um momento’, ‘não leva mais que um minuto’); as sugestões alternativas (‘Posso oferecer-lhe a outra área social do hotel’, ‘Eu sugeriria que os Senhores se dirigissem ao bar do hotel’); e os oferecimentos de ajuda (‘Eu posso lhe ajudar em alguma coisa’, ‘I’ll help you’). No Manual da Marriot (1997, p. 82), encontramos o seguinte princípio de hospitalidade: “The guest should be left with the feeling that we are aware of the seriousness of the situation and because of that, we are going to do something about it. Do not leave the impression that we just feel bad for them or pit them”. Daí a importância na hotelaria de reduzir o impacto do pedido através de meios, especialmente como sugestões alternativas e oferecimentos.

4) Os Marcadores de Polidez (MP), que são elementos acrescentados ao pedido com o intuito de solicitar a cooperação do ouvinte. Normalmente, são expressões do tipo fórmulas como: ‘Por favor’, ‘Por gentileza’, ‘Peço a compreensão’, ‘if you don’t mind’, ‘Não seria incômodo’, ‘if possible’, ‘if you please’. Também como MP temos os cumprimentos (‘Boa Noite’, ‘Good Evening’), e as apresentações (‘Aqui é da recepção’, ‘This is Débora’).

O Manual do CCSARP possui ainda um tipo de modificação interna chamada de “Mitigadores Sintáticos”, que neste trabalho não contará como categoria de análise, mas que será mencionada sempre que considerada importante.

Também aplicamos à análise de nossos pedidos o modelo de Brown e Levinson em função dos rostos dos interlocutores:

Em um pedido, o ato de F1 pode afetar o rosto positivo de F2 ou o rosto negativo de F2.

Se o ato de F1 afetar o rosto positivo de F2, F1 procurará realizar seu pedido com EPP. Exemplo: ‘Come with me Sir. I will help you. Everything is going to be right’.

Se o ato de F1 afetar o rosto negativo de F2, F1 revestirá seu ato EPN. Exemplo: ‘I’m sorry, but non-registered guests are not allowed upstairs’.

Os dados foram analisados do ponto de vista quantitativo e qualitativo. Na análise quantitativa, estudamos as situações de pedido em cada língua, com o objetivo de verificar a preferência dos diferentes grupos em relação ao nível de diretividade, as estratégias mais usadas e ao uso de mitigação. Para a análise qualitativa, escolhemos três situações, que foram tidas como as mais ameaçadoras e que representam maior custo para F2, em uma enquete feita com professores e alunos da Castelli Escola Superior de Hotelaria. As situações escolhidas foram as de número 1, 2, 3 e 6. Verificamos, através das estratégias utilizadas em cada grupo de sujeitos, como os falantes refletem as regras de uso de sua comunidade lingüística nas situações de hotelaria, quando em face de atos que afetam o rosto de F2, como fazem o reparo ao rosto de F2, quais as estratégias de maior uso, qual o caráter das mitigações e quais as áreas onde possa haver interferência dos valores de PL1 sobre IL2.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

3.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DOS ATOS DE FALA DE PEDIDOS EM PL1, IL1 E IL2

Tabela 2 – Resultados das Estratégias

TOTAL DE ESTRATÉGIAS	PL1			IL1			IL2		
	Total	N.º	%	Total	N.º	%	Total	N.º	%
Diretas	120	28	23,3	114	26	22,8	120	18	15
Indiretas	120	92	76,7	114	88	77,2	120	102	85
Prefácios	120	45	37,5	114	20	17,5	120	35	29,2
Posfácios	120	26	21,6	114	20	17,5	120	29	24,2
Prefácios e Posfácios	120	9	7,5	114	2	1,7	120	6	5
Atos Centrais Múltiplos	120	5	4,2	114	6	5,3	120	4	3,3
Atos Centrais Únicos	120	35	29,2	114	67	58,7	120	48	40

Entre os atos de fala de pedido, consideramos sete situações em que se pede para o ouvinte desempenhar uma ação e uma para entregar um objeto porque parecem ser os pedidos mais freqüentes na interação entre funcionários e hóspedes. Nossos primeiros gráficos mostram o nível de diretividade escolhido pelos três grupos.

Como podemos ver, nas páginas seguintes (gráfico 1 e gráfico 2), o total de Pedidos Diretos feitos pelos sujeitos da PL1 é de 23,3 %, enquanto que os Pedidos Indiretos alcançaram um percentual de 76.7%; no caso dos sujeitos de IL1 os percentuais ficaram em 22,8% para os Atos de fala Diretos, e 77,2% para os Atos de fala Indiretos Percentuais, similares aos de PL1. Nas respostas fornecidas pelos sujeitos de IL2, encontramos 15% de Pedidos Diretos, percentual abaixo de PL1 e IL1, e 85% de Pedidos Indiretos, percentual acima de PL1 e IL1.

Os resultados em relação ao nível de diretividade nos mostram que os pedidos indiretos são os que têm maior preferência nos três grupos. Essa igualdade de resultados nos sugere a necessidade de polidez em situações hoteleiras e confirma a idéia de que formas indiretas convencionais são prototípicas de pedidos (BLUM-KULKA; HOUSE; KASPER, 1989). Os atos de fala indiretos, quando convencionais, conseguem fazer com que o pedido seja ao mesmo tempo eficiente e polido. O fato de IL2 ter tido um percentual maior de atos indiretos pode se dever ao receio que os aprendizes têm de usar formas mais impositivas e de não serem polidos.

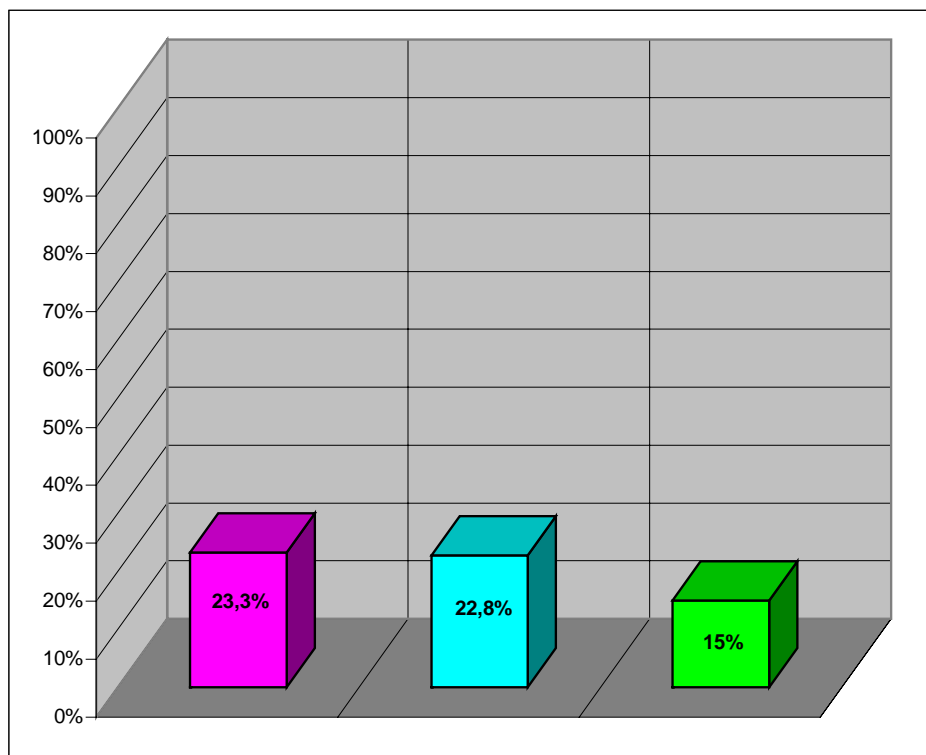


Gráfico 1 – Atos de Fala Diretos

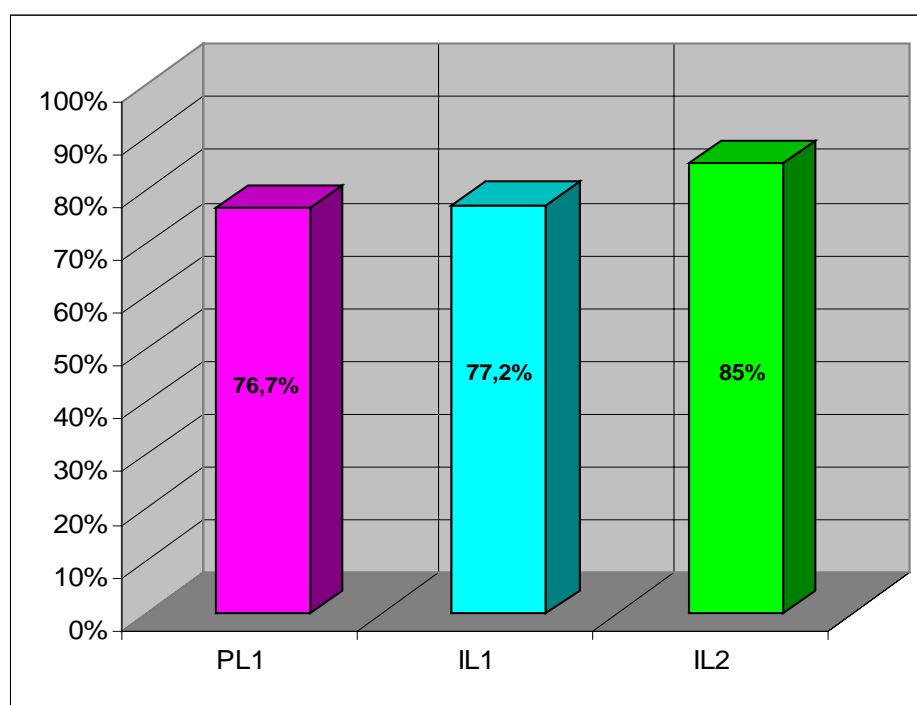


Gráfico 2 – Atos de Fala Indiretos

Esses Atos de Fala de Pedido, Diretos e Indiretos, foram realizados de diversas formas. Alguns foram realizados com um único ato central, outros com atos múltiplos, outros prefaciados ou posfaciados ou pré e posfaciados por atos de fala adjuntos ao ato central.

Em PL1, como mostra o gráfico 3, a seguir, encontramos um total de 29,2% de Atos de Fala centrais únicos, sem nenhum tipo de prefácio. Em IL1, por outro lado, observamos um total de 58,7% de Atos de Fala centrais, também sem nenhum tipo de adjuntos. Nos Atos de Fala de Pedidos da IL2, o percentual ficou em 40% de Atos de Fala centrais únicos. Em PL1 percebemos um percentual de atos de fala centrais bem inferior a IL1, que mostra preferência por atos centrais únicos. IL2 se mostra com um percentual elevado em relação a PL1, e um pouco abaixo em relação a IL1. Isso nos leva a crer que IL2 está a caminho de IL1.

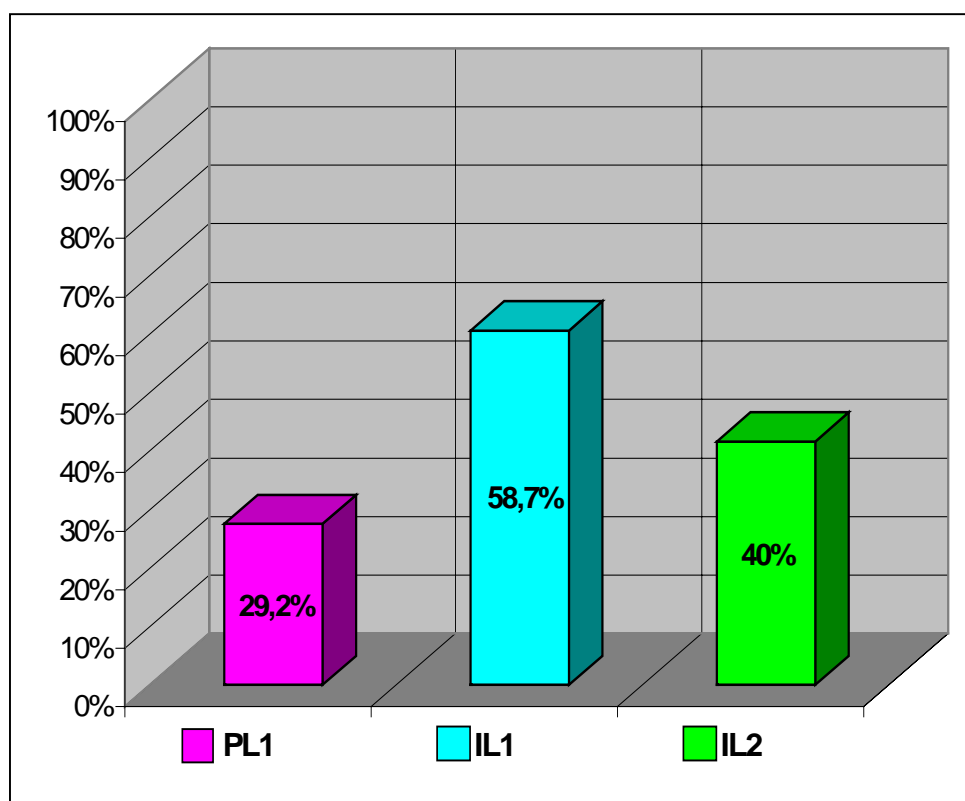


Gráfico 3 – Atos de Fala Centrais Únicos

No próximo gráfico (4), observamos que o grupo de PL1 possui 39,2% de seus pedidos prefaciados, o que é um percentual bastante alto, se comparado a IL1, que se encontra com 17,5% e IL2 com um percentual de 29,2, média entre PL1 e IL 1, do que se pode concluir que IL2 ainda usa estratégias similares a PL1.

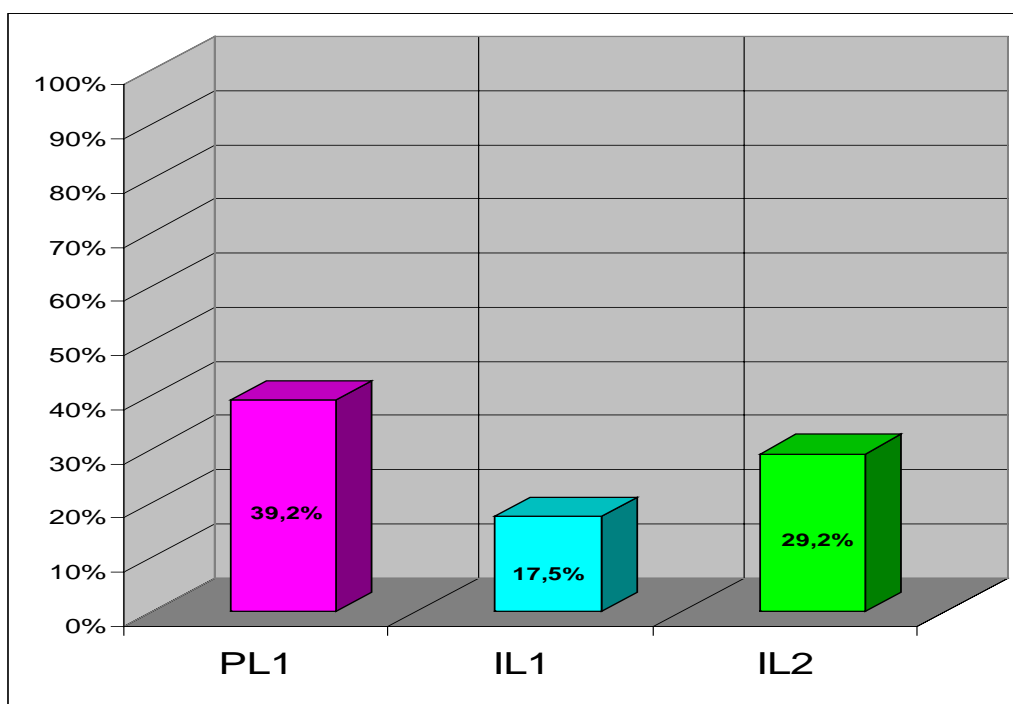


Gráfico 4 – AFCs com Prefácio

Abaixo vemos (gráfico 5), os atos de fala centrais com posfácio. PL1 com 21,7%, IL1 com 17,5% e IL2 com 24,2%. Nessa situação não se verificou uma diferença significativa entre PL1 e IL1, não obstante podemos dizer que IL2 ainda se assemelha mais com PL1.

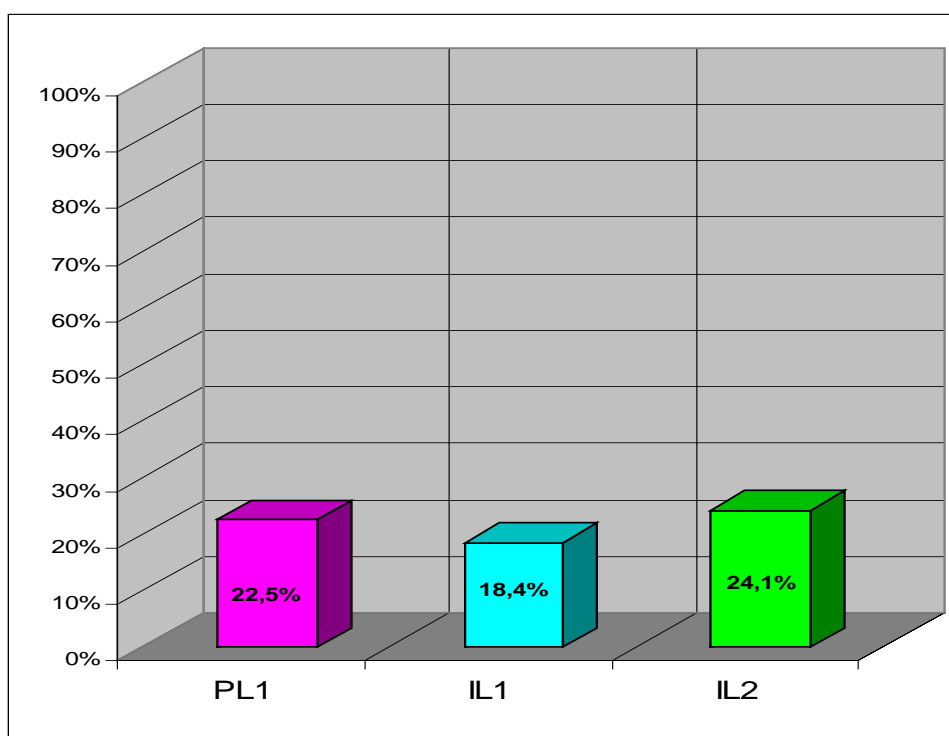


Gráfico 5 – AFCs com Posfácio

Também obtivemos (Gráfico 6), em menor escala, atos centrais pré e posfaciados. Em PL1 obtivemos 7,5%, de atos pré e posfaciados, enquanto que em IL1 o percentual foi de apenas 1,7% e em IL2 5%. Os percentuais de PL1 e IL2 são mais parecidos e demonstram a preferência por atos acompanhados de adjuntos.

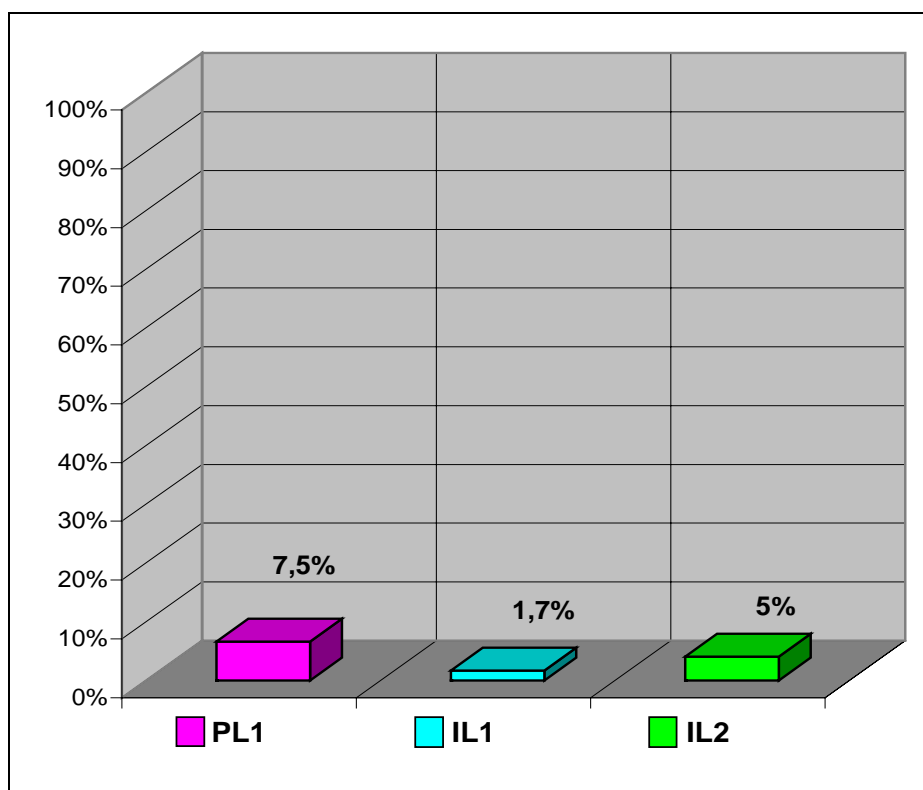


Gráfico 6 – Atos de fala com Pré e Posfácio

Os atos de fala múltiplos (AFM) também tiveram um percentual baixo nos três grupos (gráfico 7). PL1 ficou com um percentual de 4,2% e IL1 com 5,3% e IL2 com 3,3%, o que nos faz crer que AFMs são pouco utilizados nas situações de pedidos feitos pelos sujeitos, uma vez que a insistência pode ser interpretada como falta de polidez. O pedido por ser mais impositivo, representa benefício para F1, enquanto que se observa na análise de atos de fala do agradecimento a preferência por atos múltiplos, principalmente entre falantes de PL1 e depois de IL2, pois o agradecimento implica em saldar uma dívida com F2 (ALONSO, 2002, p. 154). Vejamos os exemplos dados pela autora:

PL1 – ‘Mãe, eu adorei! Obrigado mesmo! Eu adoro teus presentes’.

PL1 – ‘Bá, mãe valeu! Adorei a cor’.

IL2 – ‘Oh! It is really Nice. Thank you’.

IL2 – ‘It’s great. I love it; Thanks’.

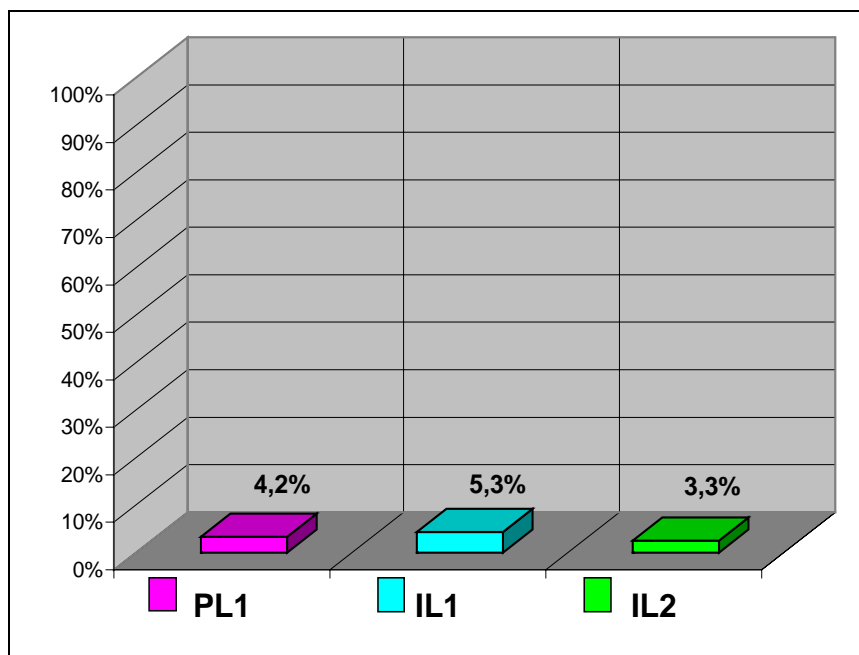


Gráfico 7 – Atos de Fala Múltiplos

Nos gráficos de 3 a 7 verificamos como os atos de fala de pedido foram realizados. Podemos perceber que os atos de fala múltiplos tiveram percentual baixo nos três grupos, especialmente em IL1. Em relação aos atos únicos, verificamos uma grande preferência de IL1 por estes tipos de atos, enquanto que em PL1 temos um pouco menos do que a metade de IL1 e IL2 em direção a IL1 com um percentual bem acima de PL1. Em relação aos atos adjuntos, observamos que IL2 tem padrões similares aos de PL1 com um percentual de modificadores apenas um pouco mais baixo, mas ainda elevado se comparado com IL1.

Os próximos gráficos nos mostram os tipos de estratégias mais usadas por cada um dos três grupos. No grupo de PL1 (gráfico 8), tivemos duas estratégias com o mesmo percentual. Tanto os atos de fala indiretos centrais únicos quanto os atos de fala centrais indiretos prefaciados por atos de fala indiretos adjuntos obtiveram um percentual de 20,8% cada. Em segundo lugar, encontramos os atos de fala indiretos centrais posfatiados por atos de fala indiretos adjuntos com 14,6%. As demais vinte estratégias ficaram divididas em

44,2% do total, o que nos faz concluir que PL1 se utiliza de um número de estratégias bem variadas.

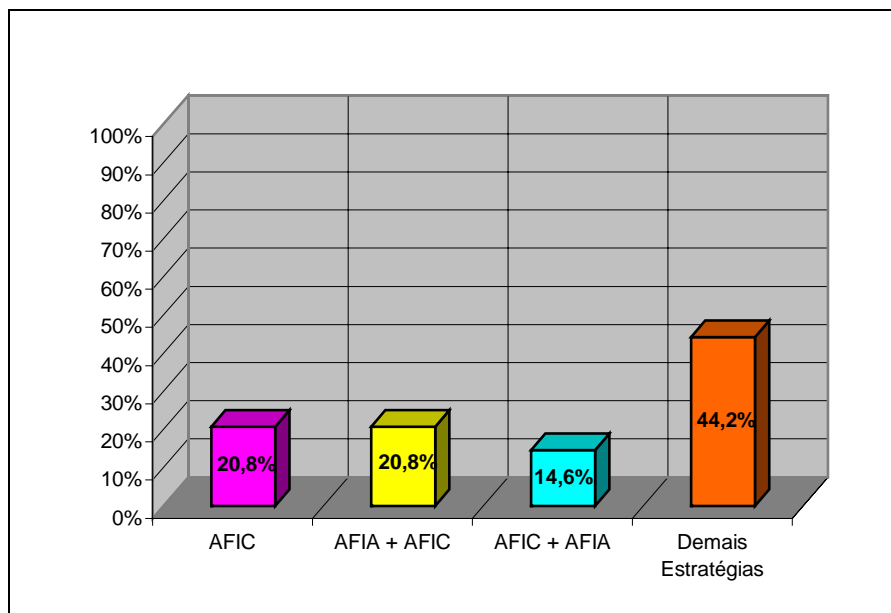


Gráfico 8 – Estratégias mais Utilizadas em PL1

O grupo de IL1 (gráfico 9) teve como preferência os atos de fala indiretos centrais únicos, com 46,5% do total, um pouco menos da metade de todas as estratégias o que indica que há uma tendência a padronização do ato de fala de pedidos. Em segundo lugar, observa-se, com 14,0%, os atos de fala indiretos centrais posfaciados por atos de fala indiretos adjuntos e, em seguida, 12,3% de atos de fala diretos únicos. As outras vinte estratégias ficaram com um percentual de 27,2%.

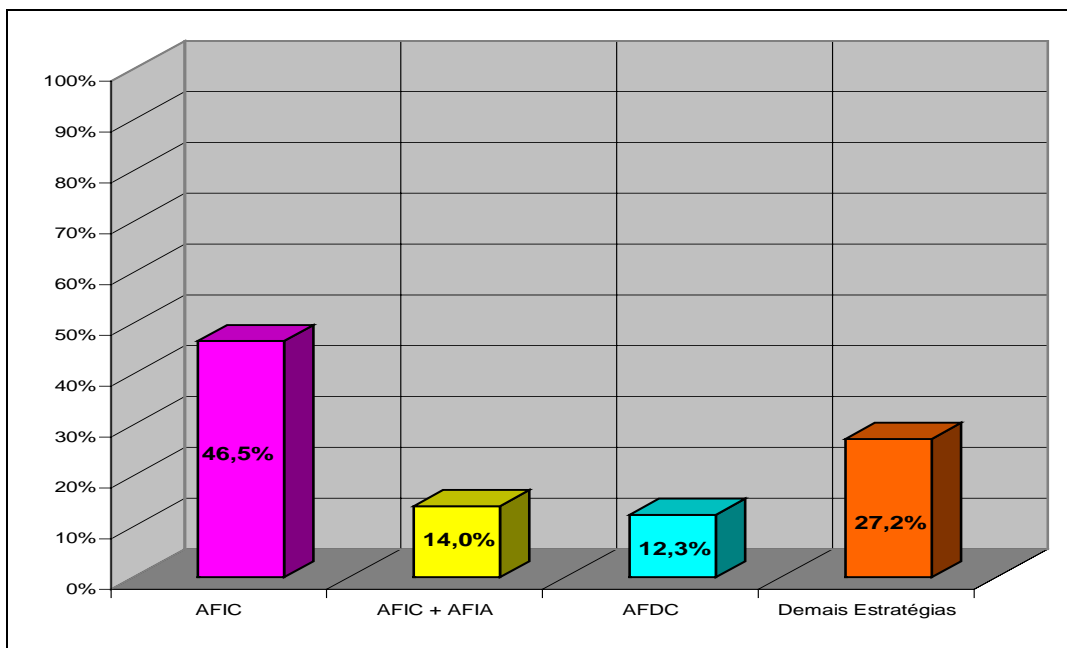


Gráfico 9 – Estratégias mais Utilizadas em IL1

O grupo de IL2 (gráfico 10) também obteve como maior percentual atos de fala indiretos únicos, com 34,2%. Em segundo lugar, ficaram os atos de fala indiretos centrais prefaciados por atos de fala indiretos adjuntos com 22,5% e, em terceiro lugar, atos de fala indiretos centrais posfaciados por atos de fala indiretos adjuntos com 15,8%. Assim como a IL1, as demais vinte estratégias ficaram com um percentual de 27,5%. O percentual de AFIC parece indicar uma aproximação dos aprendizes de IL2 com a língua alvo (IL1).

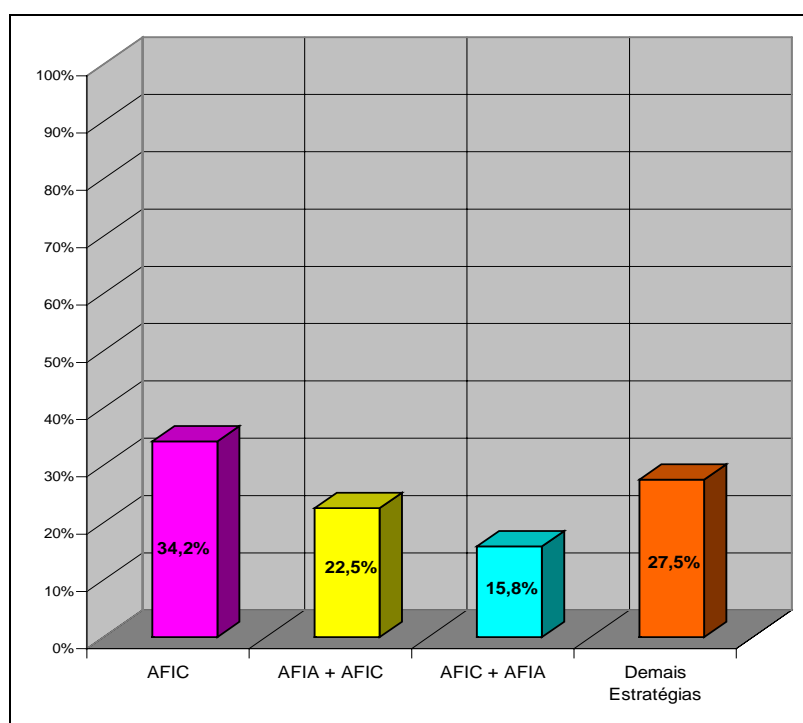


Gráfico 10 – Estratégias mais Utilizadas em IL2

Apesar de as estratégias indiretas únicas terem sido a escolha principal dos três grupos, o grupo de IL1 teve um percentual mais alto em relação a PL1 e IL2, porém IL2 obtendo percentual 14% mais alto que PL1, indicando uma aproximação dos aprendizes de IL2 com a língua alvo (IL1). Em segundo lugar, IL2 teve preferência por atos indiretos prefaciados com um percentual similar a PL1, diferente de IL1, que teve como segundo lugar preferência por atos indiretos posfaciados. IL2 teve como terceira estratégia mais utilizada atos de fala

indiretos centrais posfaciados por atos de fala indiretos adjuntos, percentual esse semelhante ao mesmo tipo de estratégia em PL1. IL1, por sua vez, teve os atos de fala diretos centrais como o terceiro tipo de estratégia mais usada. Considerando o número das demais estratégias, podemos dizer que PL1 teve maior variedade, enquanto que IL2 ficou com o mesmo percentual de IL1 e, portanto, com uma variação bem menor de estratégias.

Tabela 3 – Modificadores Internos dos Atos de Fala Adjuntos

		Alertadores		Marcadores	Escusas	Minimizadores de Custo	Nº total de modificadores
		EC	TE	de Polidez			
PL1	Situação 1	6	7	4	22	6	45
	Situação 2	4	7	1	6	6	24
	Situação 3	2	4	2	4	1	13
	Situação 4	0	0	0	0	0	0
	Situação 5	0	5	1	3	11	20
	Situação 6	0	5	11	17	0	33
	Situação 7	2	7	3	11	4	27
	Situação 8	1	3	1	13	10	28
IL1	Situação 1	0	3	0	10	1	14
	Situação 2	0	1	0	0	8	9
	Situação 3	0	1	0	2	0	3
	Situação 4	0	0	0	0	0	0
	Situação 5	0	2	0	3	2	7
	Situação 6	0	0	1	8	0	9
	Situação 7	0	0	0	10	0	10
	Situação 8	0	0	0	3	8	11
IL2	Situação 1	6	7	2	15	4	34
	Situação 2	6	6	1	6	3	22
	Situação 3	5	5	0	5	0	15
	Situação 4	0	0	0	0	0	0
	Situação 5	0	0	0	2	8	10
	Situação 6	3	8	4	17	0	32
	Situação 7	1	3	1	7	3	15
	Situação 8	2	3	1	6	11	23

Tabela 4 – Modificadores Internos dos Atos de Fala Centrais

		Estratégias		Alertadores		Marcadores de Polidez	Escusas	Minimizadores de Custo	Nº total de modificadores
		Diretas	Indiretas	EC	TE				
PL1	Situação 1	0	15	3	4	2	3	2	14
	Situação 2	3	12	1	10	5	1	0	17
	Situação 3	3	12	4	11	3	2	0	20
	Situação 4	6	9	0	13	11	3	2	29
	Situação 5	11	4	0	12	3	1	5	21
	Situação 6	3	12	0	6	10	0	6	22
	Situação 7	1	14	3	11	2	2	2	20
	Situação 8	1	14	4	8	2	0	5	19
IL1	Situação 1	4	11	7	6	2	4	1	20
	Situação 2	1	14	4	8	1	0	0	13
	Situação 3	3	6	1	1	0	7	0	9
	Situação 4	2	13	0	6	7	0	0	13
	Situação 5	9	6	1	7	1	2	2	13
	Situação 6	4	11	0	1	8	6	5	20
	Situação 7	3	12	0	1	2	7	0	10
	Situação 8	0	15	0	1	2	6	0	9
IL2	Situação 1	1	14	4	4	2	1	2	13
	Situação 2	0	15	7	9	6	1	0	23
	Situação 3	4	11	6	8	4	6	0	24
	Situação 4	1	14	3	6	10	1	1	21
	Situação 5	8	7	5	12	4	4	3	28
	Situação 6	3	12	2	3	8	0	5	18
	Situação 7	0	15	5	6	2	8	0	21
	Situação 8	1	14	2	11	2	10	0	25

Nossa próxima análise diz respeito aos modificadores internos dos atos de fala centrais (gráfico 11), cujo objetivo é mitigar o ato do pedido internamente. O gráfico a seguir nos mostra os índices de mitigação interna dos AFCs nas seguintes categorias: AL, MP, ES e MC.

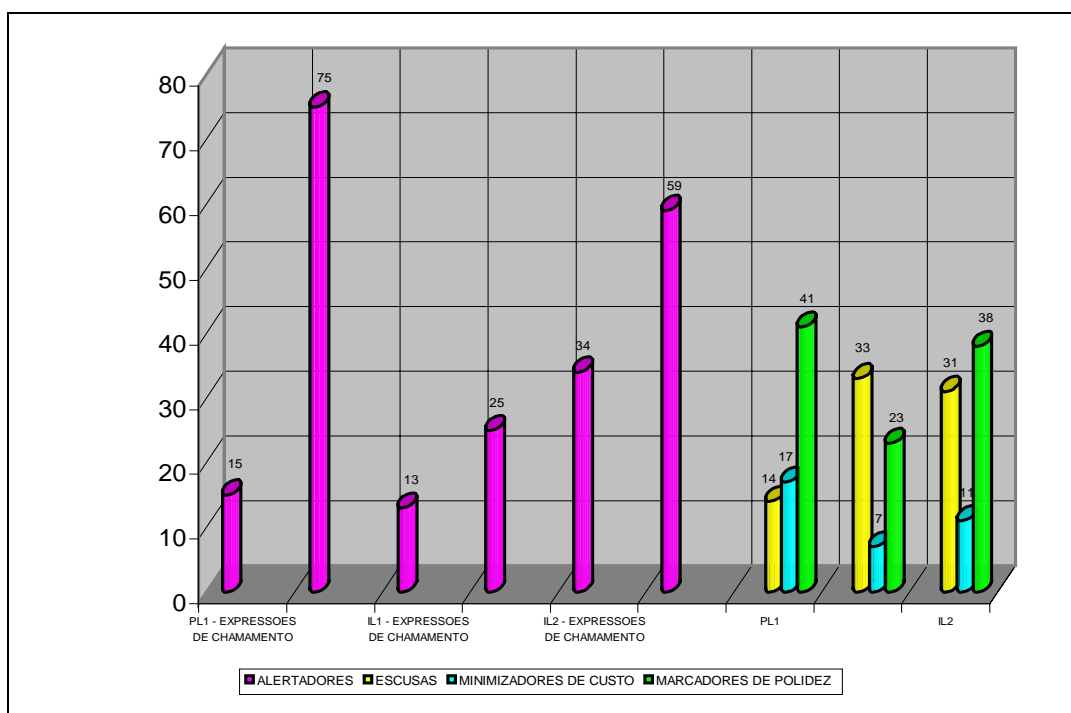


Gráfico 11 – Índice dos Modificadores Internos dos AFCs

Em PL1 temos um total de quinze expressões de chamamento e setenta e cinco termos de endereçamento, num total de noventa mitigações do tipo *AL* internas aos atos de fala centrais. Em IL1 encontramos um número de treze expressões de chamamento e vinte e cinco termos de endereçamento, perfazendo um total de trinta e oito mitigações internas nos AFCs do tipo *AL*. IL2 possui o maior índice de *AL* num total de noventa e três, sendo trinta e quatro de expressões de chamamento e cinquenta e nove de termos de endereçamento.

Quanto aos *MP*, temos em PL1 o índice mais alto, quarenta e uma mitigações deste caráter dentro de seus AFCs. IL1 com vinte e três *MP* e IL2 com o índice entre PL1 e IL1, contando com trinta e oito mitigações deste tipo em seus AFCs.

As *ES* possuem um índice maior na IL1, com trinta e três mitigações deste tipo dentro de seus AFCs. IL2 tem índice muito próximo de IL1, trinta e uma mitigações de caráter *ES*. Já PL1 possui menos da metade de mitigações tipo *escusa* do que IL1, contando com quatorze mitigações deste tipo dentro de seus AFCs.

PL1 teve um índice de dezessete *MC* em seus AFCs que não foram muito usados por IL1 que teve somente sete mitigações deste caráter. IL2 novamente fica com um índice médio entre PL1 e IL1, com onze mitigações do tipo *MC* em seus AFCs.

O índice total de mitigações dentro dos AFCs (gráfico 12) fica assim:

PL1 – 162 (média de 1,35 por AFC)

IL1 – 101 (média de 0,88 por AFC)

IL2 – 173 (média de 1,44 por AFC)

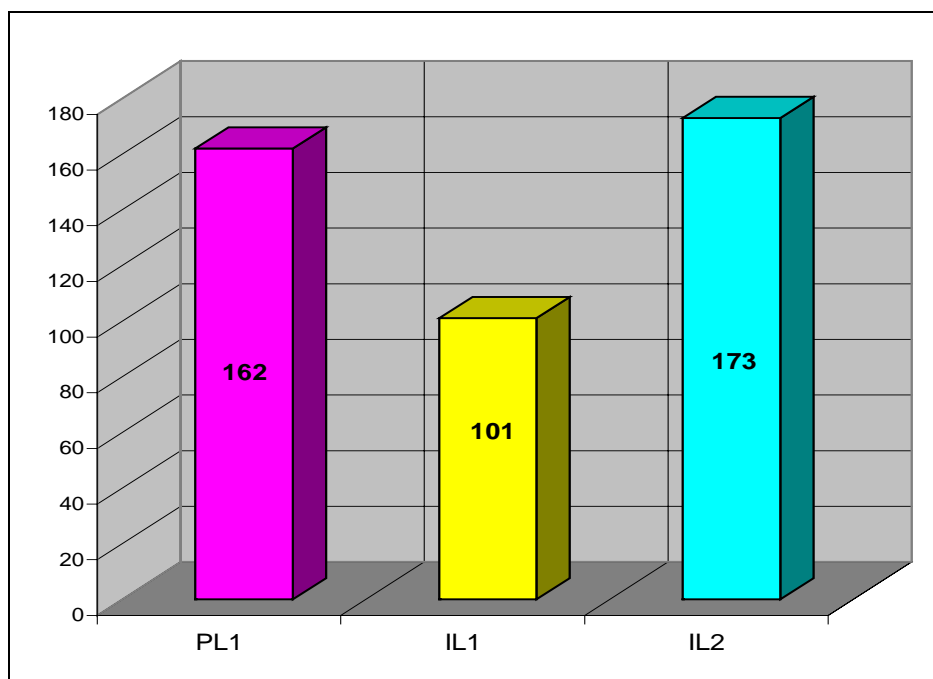


Gráfico 12 – Total de Modificadores Internos dos AFCs

Os mitigadores internos dos atos de fala centrais de IL2 e PL1 são semelhantes no que se referem a categoria *AL*. O uso de ‘*Com licença!*’ e ‘*Senhor!*’ em português parece ter influenciado o uso em IL2, ‘*Sorry sir*’ e ‘*excuse sir*’. Como IL1 possui como maioria atos únicos, é compreensível que tenha mitigação interna. O índice de mitigação interna nos atos centrais em IL2 não se deve ao mesmo fator, pois além desse tipo de mitigação, IL2 também opta por mitigar o ato externamente, o que resulta em um índice de mitigação geral muito alto. PL1 também possui um índice muito alto de mitigação interna aos AFCs e, portanto, o alto uso de mitigação em IL2 pode ser resultado de uma transferência das estratégias de mitigação de PL1.

A seguir, analisaremos os índices relativos às mitigações internas dos atos de fala adjuntos, (gráfico 13), do mesmo modo como foi feito com os atos de fala centrais.

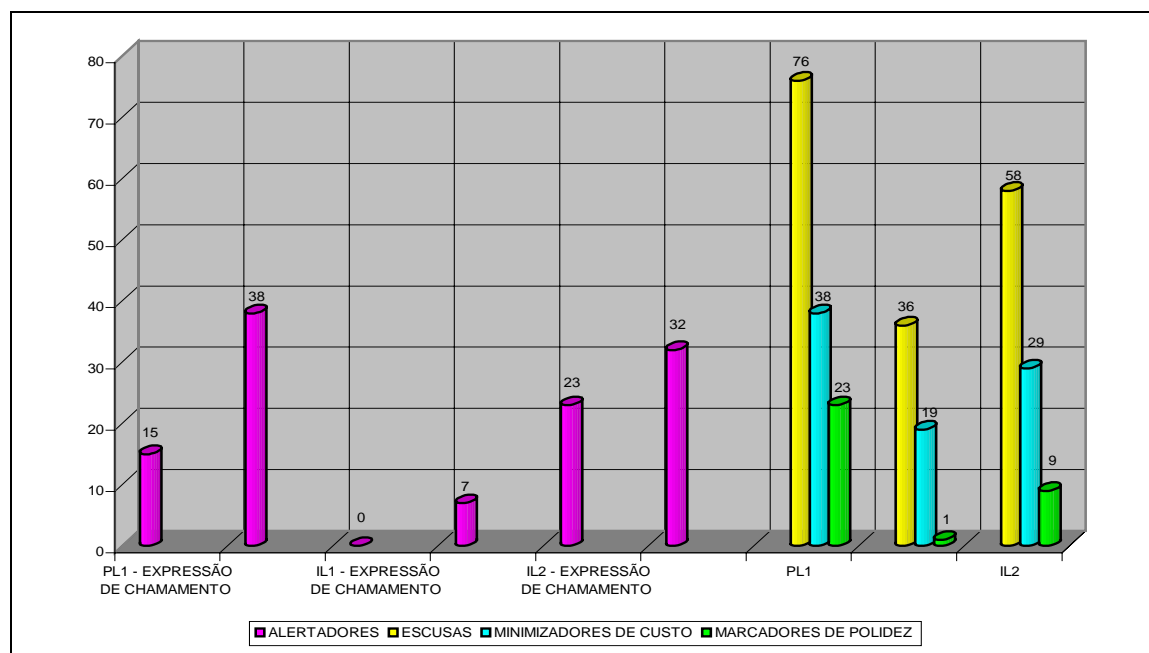


Gráfico 13 – Índice dos Modificadores Internos dos AFAS

Na categoria de *AL* temos em PL1 um total de cinquenta e três, sendo quinze de expressões de chamamento e trinta e oito de termos de endereçamento. Em IL1 não temos nenhuma expressão de chamamento e somente sete termos de endereçamento. IL2 teve índice um pouco mais alto do que PL1, cinquenta e cinco mitigações de caráter *AL* em seus AFAs, com vinte e três expressões de chamamento e trinta e dois termos de endereçamento.

Os *MP* tiveram um índice maior em PL1, vinte e três mitigações, contrastando com IL1 que teve um único marcador de polidez em seu AFAs e IL2 com nove mitigações deste tipo.

Nas *ES*, PL1 teve o maior índice, setenta e seis mitigações deste tipo, enquanto que IL1 teve trinta e seis e IL2 mais uma vez no caminho entre PL1 e IL1, com cinquenta e oito mitigações do tipo *ES* em seus AFAs.

Os *MC* também tiveram um índice maior em PL1, ficando com trinta e oito mitigações deste tipo, enquanto que IL1 teve dezenove e IL2 vinte e nove, novamente um índice entre PL1 e IL1.

O índice total de mitigações internas nos AFAs (gráfico 14) foi de:

PL1 – 190 (média de 1,58 por AFA)

IL1 – 63 (média de 0,55 por AFA)

IL2 – 128 (média de 1,06 por AFA)

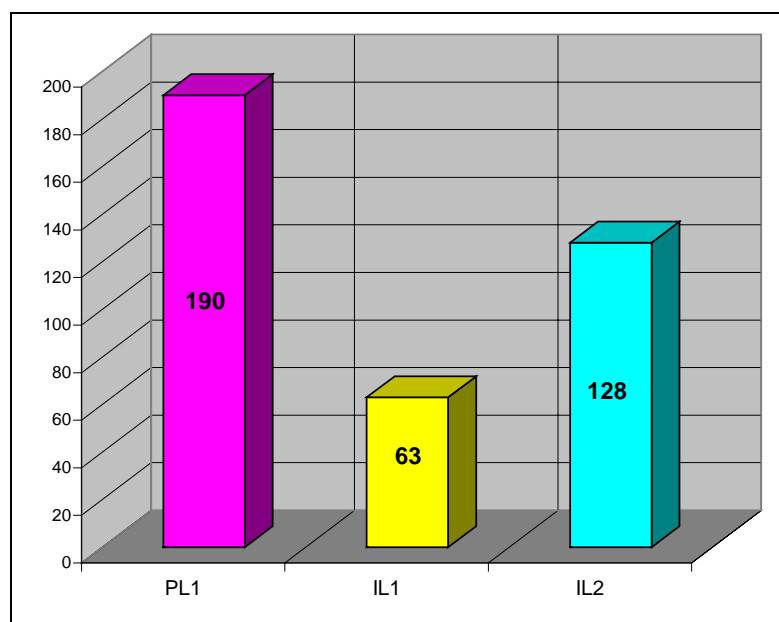


Gráfico 14 – Total de Modificadores Internos dos AFAs

Na mitigação interna dos AFAs não encontramos muita mitigação em IL1, mitigação alta em PL1 e média em IL2, o que nos leva a crer que IL2 está modificando e tentando se aproximar de IL1 quanto as suas estratégias de mitigação interna, não estando nem aproximado de PL1 e nem de IL1, ainda num caminho intermediário.

Para termos uma visão mais ampla do nível de mitigação dos pedidos nos três grupos, observaremos abaixo os gráficos 15 e 16, que nos mostram os índices gerais que correspondem à soma dos índices de mitigação dos AFCs e dos índices de mitigação dos AFAs de cada grupo.

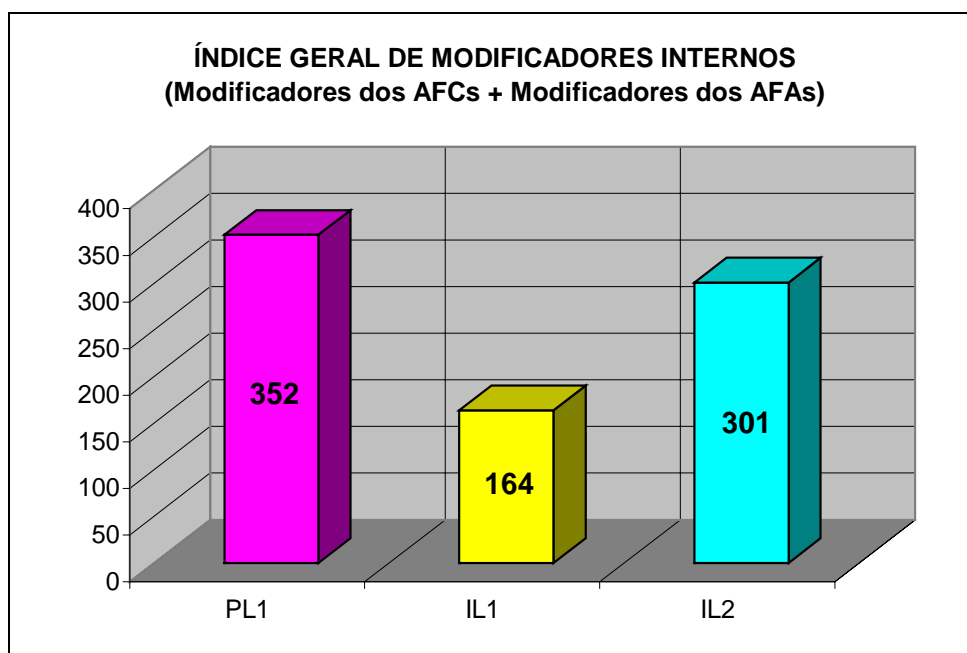


Gráfico 15 – Total de Modificadores Internos
(Modificadores dos Afcs + Modificadores dos Afas)

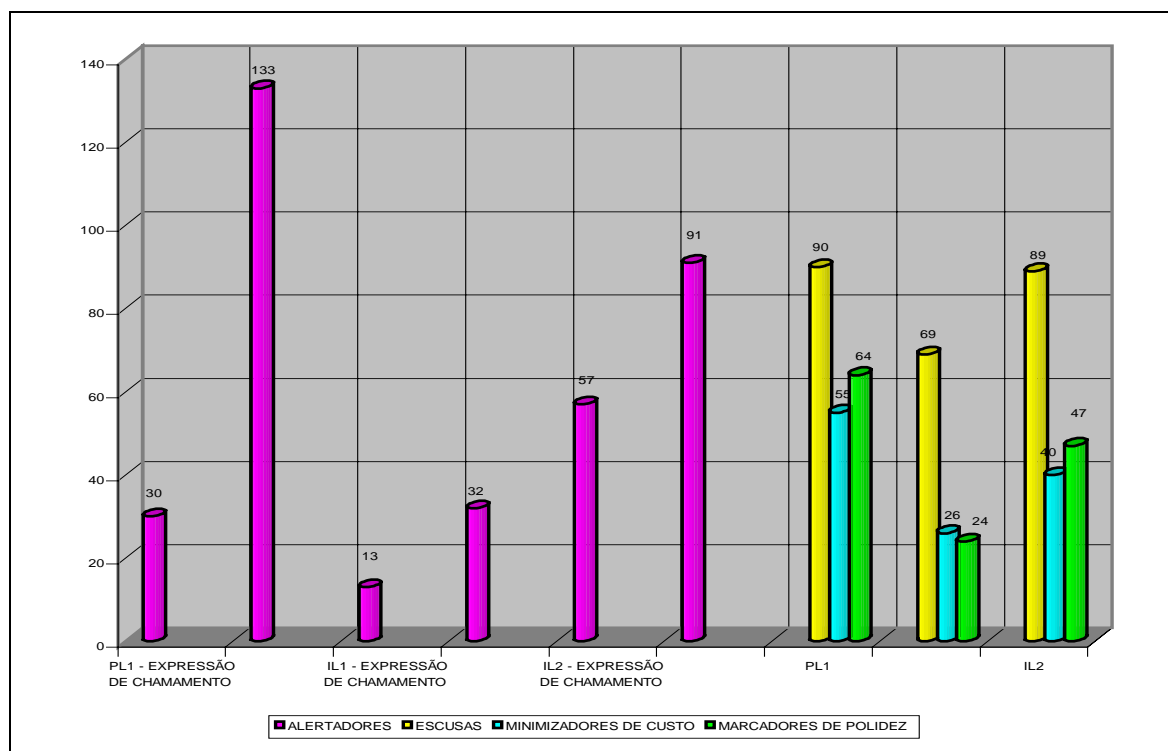


Gráfico 16 – Índice Geral de Modificadores Internos

PL1 obteve um índice total de 352 mitigações em 120 pedidos, o que dá uma média de 2,93 mitigações por pedido. IL1 teve como índice de mitigação 164, o que dá uma média de 1,43 por pedido. IL2 teve um índice total de 301, com uma média de mitigação de 2,5 por pedido.

Como a IL1 teve como estratégia principal atos de fala únicos e, portanto, menos modificação externa, diferentemente de PL1 e IL2, foi importante verificar o nível de mitigação total dos enunciados de cada grupo. O que realmente se confirma é o alto índice de mitigação em PL1 e IL2. PL 1 parece influenciar IL2 não somente no índice de mitigação como também no caráter da mitigação. IL1 possui um índice aproximado de 50% mais baixo do que PL1.

O índice geral de mitigação interna foi de:

PL1 – 352 (média de 2,93 por pedido);

IL1 – 164 (média de 1,43 por pedido);

IL2 – 301 (média de 2,5 por pedido).

A Análise Quantitativa reflete algumas tendências dos grupos estudados. Os dados nos mostraram que PL1, IL1 e IL2 têm preferência por atos de fala indiretos e que IL2, talvez, por ter uma preocupação muito grande em ser polido, tem um percentual ainda maior deste tipo de ato. Percebemos também que IL2 tem percentual alto de Atos de Fala Centrais Únicos, o que é característico de IL1, e, portanto, nos leva a pensar que IL2, neste sentido, está se aproximando de IL1. O que difere IL2 de IL1 nestes AFCs é que IL2 possui mitigação interna maior que IL1.

Vejamos os exemplos:

IL1 – ‘Sir, I know you’re in a hurry but you must fill it out.’

IL2 – ‘Excuse me Sir, I know that you are in a hurry but could you please fill out this small form?’

IL2 usa com frequência dois tipos de AL ao mesmo tempo, o que não acontece com IL1 que opta por um ou nenhum alertador. IL2 além dos AL (‘Sir’ e ‘Excuse me’), faz uso de outros tipos de mitigações como MP (‘Please’) e redutores de intensidade (‘small’).

No exemplo a seguir, IL2 usa o mesmo marcador de polidez por duas vezes no mesmo ato, o que não é normal em IL1.

IL2 – ‘Could you please fill out this form, please?’

No geral, em relação à modificação externa, IL2 parece estar mais semelhante a PL1, preferindo atos prefaciados que mitigam antes e fazem o pedido depois.

IL2 – ‘I’m sorry Sir, but I’ve been receiving complaints about the noise in your room. Could you be more careful?’

PL1 – ‘Boa noite. Olha, eu recebi uma reclamação por causa do barulho. Será que vocês podiam diminuir um pouco?’

Neste caso, há uma justificativa que precede o pedido tanto em IL2 como PL1 (o que também acontece em IL1, mas com uma frequência menor).

É na modificação interna dos AFCs e AFAs que se nota a semelhança de IL 2 e PL1 no que diz respeito ao caráter da mitigação. IL2 realmente parece transferir estratégias de mitigação do PL1. Tanto PL1 como IL2 fazem uso de muitos MP e ES no interior de seus atos. Nos exemplos abaixo, podemos verificar a semelhança dos dois grupos:

PL1 – ‘Com licença, Senhor. Peço desculpas, mas o restaurante está fechando e a limpeza precisa ser feita. Se o Senhor não se incomodar, eu sugeriria que os Senhores se dirigissem ao bar do hotel onde podem ser servidos por toda a noite.’

IL2 – ‘Excuse me Sir, sorry to interrupt but I have to close the restaurant. I suggest you to go to our bar that is still open, than you may continue your birthday party.’

Nas seqüências de enunciados acima, percebemos como PL1 e IL2 possuem enunciados longos, muito diferentes de IL1. Por esta razão, resolvemos contar o número de palavras de todos os pedido no três grupos para confirmarmos esta tendência. Os números totais que encontramos para PL1 foi de 2.144 palavras, para IL1 1.212 palavras, para IL2 2.090 palavras, o que confirma a tendência de IL2 a transferir estratégias de PL1 para seus atos de fala, transferência essa de caráter pragmático.

Na Análise Qualitativa, poderemos ver mais claramente as tendências do grupo IL2 e confirmar as descobertas feitas até então.

3.2 ANÁLISE QUALITATIVA DAS SITUAÇÕES S1, S2, S3 E S6

Neste subcapítulo, faremos a análise das quatro situações selecionadas, levando em conta que os pedidos de F1 podem ser realizados de forma direta ou indireta. Consideraremos o rosto de F2 e as escolhas de estratégias usadas em relação ao rosto, que podem ser de Polidez Negativa (EPN) ou Polidez Positiva (EPP), as modificações externas ou internas e o caráter de suas mitigações, e evidências de interferência de PL1 em IL2. Faremos também, no

final, uma análise qualitativa geral para podermos discutir um pouco algumas questões das situações que só foram analisadas quantitativamente.

Duas das situações escolhidas atingem o rosto negativo de F2:

S1 – Funcionário precisa fechar o restaurante e pede ao hóspede para que se retire.

S6 – Funcionário pede ao hóspede que acabe com o barulho que está fazendo.

As outras duas situações atingem o rosto positivo de F2:

S2 – Funcionário pede ao hóspede que está bêbado para que se retire.

S3 – Funcionário pede ao hóspede que registre a pessoa que está subindo com ele.

A S2 descreve um caso bastante freqüente, principalmente nos hotéis executivos e de luxo (que se saiba pelo menos no Brasil). O que acontece é que depois de um dia de trabalho os executivos voltam ao hotel, que normalmente tem um bar, e relaxam um pouco bebendo e comendo petiscos. Este ambiente é propício para que alguns hóspedes extrapolem, apresentando sintomas visíveis de embriaguez. Este fato prejudica a imagem do hóspede/profissional, que ao encontrar-se em tal estado já não responde por seu rosto e que, ao estar em companhia de outros hóspedes, colegas de trabalho ou clientes, poderá ter sua imagem abalada.

Na maioria dos casos, F1 se preocupou em zelar pelo rosto positivo de F2, tentando retirá-lo de um lugar onde sua imagem estava sendo ameaçada e oferecendo algum tipo de ajuda, especialmente para acompanhá-lo até seu quarto.

Para diminuir a ameaça, F1 escolheu estratégias de cooperação para com F2, demonstrando boas intenções em ajudá-lo.

PL1 – ‘Com licença, Senhor, eu posso lhe ajudar em alguma coisa? O Senhor gostaria que eu pedisse ao mensageiro para lhe acompanhar até seu apartamento?’

IL1 – ‘Here, let me help you to your room.’

IL2 – ‘Excuse me Sir, May I help you? I can ask the bellboy to walk you to your room.’

Poucos sujeitos usaram formas impositivas. PL1 usou três, IL1 usou uma e IL2 nenhuma.

Além de serem pedidos impositivos, são pedidos pouco marcados. Em PL1 temos dois AL e um MP e em IL1 não temos nenhuma mitigação.

Quanto ao nível de indiretividade, temos em PL1 doze AFI, em IL1 quatorze e em IL2 quinze, o que nos leva a crer que a maioria dos informantes dos três grupos considerou a

situação delicada e preferiu não usar de imposição, provavelmente pelo fato que falar impositivamente com uma pessoa alcoolizada e que não está em condições de raciocinar pode levar a desentendimento e discussão.

PL1, em oito dos atos, questiona a vontade do hóspede, enquanto que em IL1 nenhuma alternativa de escolha é deixada para o hóspede, o que minimiza o pedido, na maioria das vezes, é a promessa de ajudar. O ato é indireto porque a promessa de ajudar tem a força ilocucionária de um ato direto a ser entendido como: ‘eu vou lhe tirar daqui’ ou ‘eu vou lhe levar ao seu quarto’.

IL2 questiona a condição de F2, faz sugestões e ofertas tentando minimizar o pedido e deixa para F2 a decisão de realizar o ato ou não.

PL1 – ‘O Senhor gostaria que um mensageiro o acompanhasse até seu quarto?’

PL1 – ‘O Senhor gostaria que o concierge lhe acompanhasse até o quarto, pois está tarde e todos estão se recolhendo.’

IL1 – ‘This way, Sir! I’ll help you.’

IL1 – ‘Come with me, Sir. I’ll help you. Everything is going to be right.’

IL2 – ‘Sir, Could you come into your apartment with me? You are not very well.’

IL2 – ‘Excuse me Sir, Could you come with me, please?’

IL2 – ‘Excuse me Sir, let’s drink a cup of coffee in my room?’

IL2 – ‘Hi, would you like coffee?’

Além dos AL, as mitigações usadas tiveram a intenção de minimizar o custo através de ofertas de ajuda nos grupos.

A oferta de café em IL2 é com certeza uma transferência de uma crença alimentar que temos no Brasil, que diz que café cura bebedeira. A oferta de café, no Brasil, também significa receber bem e agradar, o que é neste caso uma EPP visível. Se a mesma estratégia for usada com um americano, poderá não surtir efeito e podemos dizer que, então, caracteriza-se como um erro sociopragmático.

IL2 usa a palavra ‘apartment’ ao invés de ‘room’, o que caracteriza um erro pragmalingüístico, pois em inglês quarto de hotel é ‘room’ e, no Brasil, pode ser tanto ‘quarto’ como ‘apartamento’.

IL2 – ‘Sir, Could you come into your apartment with me? You are not very well.’

PL1 – ‘Por gentileza, o Senhor não está em condições de permanecer neste local. Gostaria de acompanhá-lo até o seu apartamento.’

O uso da palavra ‘apartamento’ deve ser um caso de transferência de PL1 para IL2.

Em IL2 encontramos também o uso de um cumprimento informal que também pode ser considerado um erro sociopragmático, visto que o contexto exigiria uma forma mais polida de se dirigir ao hóspede, mesmo ele estando embriagado.

IL2 – ‘Hi, would you like some coffee?’

Os falantes de PL1 optam por enunciados longos e o mesmo fazem os aprendizes de IL2. Esse fato pode ser considerado uma transferência de caráter pragmalingüístico, já que em IL1 só observamos enunciados curtos do tipo ‘come with me’ e ‘I’ll help you’.

Passaremos agora à análise do S3 cujo RP também está em jogo. Na S3, o funcionário deve pedir ao hóspede para que registre a pessoa que está subindo com ele. Vamos primeiro explicar um pouco a importância de um registro de hóspedes. O negócio de hotel é a venda de alojamento que é, na verdade, o produto mais importante entre outros. Isto significa que todo o viajante que pretende passar uma noite no hotel deve pagar por isso. Na maioria dos casos, o hóspede chega na recepção, registra-se (dá o nome, endereço, carteira de identidade, CPF...), abre uma conta onde são lançados todos os gastos que ele vai fazer no hotel e que serão cobrados no check-out. Para que o negócio possa prosperar como hotel, é fundamental que todos os hóspedes sejam cadastrados para que possam ser cobrados na sua saída. Há também a parte legal. Legalmente, o hoteleiro é obrigado a identificar e registrar todas as pessoas que passam pelo hotel para que, caso haja necessidade, a justiça ou a polícia tenha acesso a estas informações.

Na grande maioria dos casos, o hóspede tenta infringir esta norma, o que faz em função de que pretende levar para o apartamento um(a) acompanhante para passar alguns momentos. O perfil dos altos executivos brasileiros e americanos ainda é masculino. O grande perigo desses acompanhantes fortuitos é que são pessoas que o hóspede não conhece ou conheceu rapidamente para este encontro, e o fato de registrar este hóspede, além de colocar risco a integridade do patrimônio de quem o faz, põe em risco a integridade de terceiros.

Um FTA em uma situação como esta afeta profundamente o RP de F2 (hóspede), que pode ficar muito embaraçado ('com a cara no chão') e não contar com a aprovação de F1. Os atos de fala de F1 em PL1 refletem as normas hoteleiras, ferem o RP de F2 e não têm consideração por seu RN.

PL1 – 'Por favor, Senhor, gostaria de saber quem é a pessoa que está subindo com o Senhor. Por ordem do hotel, não se permite a entrada de pessoas estranhas.'

PL1 – 'Com licença, Senhor. Desculpe pelo inconveniente, mas nós necessitamos registrar sua acompanhante por uma questão de segurança e normas governamentais.'

IL1 não faz referência ao hotel, mas manifesta as normas como uma regra geral, através do uso da voz passiva, em atos de fala únicos. A voz passiva é uma das estratégias usadas na EPN, pois impersonaliza o sujeito e cria um certo distanciamento entre F1 e F2.

IL1 – 'I'm sorry, but going up is allowed only for registeed guests.'

IL1 – ‘I am sorry, going up is for registered guests.’

IL1 – ‘I’m sorry, but non-registered guests are not allowed upstairs.’

IL1 – ‘Sorry Sir! Going upstairs is permitted to register guests only.’

Segundo Brown e Levinson o uso da voz passiva, juntamente com a omissão do agente, é talvez o meio, por excelência em inglês, de evitar referência às pessoas envolvidas nos FTAs. Por implicatura, F1 transmite que não é seu desejo esta imposição, mas o desejo de outros (neste caso o hotel, sua direção).

IL2 também manifesta as normas através da voz passiva.

IL2 – ‘Sir, you “friend” must be registered to go to your room.’

Mas o faz, principalmente, através de modais, deixando claro quem deve ser registrado e quem deve fazer o registro:

IL2 – ‘Excuse me Sir, but you’ll have to registrete your companion.’

IL2 – ‘Sir, I need the ID of your companion because I must do a tempoary register to her/him.’

IL2 – ‘Excuse me Sir but you are not allowed to go up with this person. You have to registrate her/him before.’

PL1 e IL2 também fazem referência a condições preparatórias em seus atos de fala, o que não acontece em IL1. Ser convencionalmente indireto também é uma EPN.

PL1 – ‘Senhor, o Senhor pode passar na recepção para registrar o acompanhante?’

PL1 – ‘Com licença, Senhor. Gostaria de registrar a acompanhante?’

PL1 – ‘Com licença. O Senhor gostaria de fazer o registro da pessoa que está lhe acompanhando agora ou prefere passar na recepção mais tarde?’

IL2 – ‘Excuse me Sir! Sir would you like to register your friend?’

IL2 – ‘Excuse me Sir, Can you please register your friend before you go to your room?’

Importante observar que IL1 por seis vezes usa estratégias de evitação, ou seja, prefere não fazer o FTA de modo a não se comprometer ou de não ofender e não atingir o RP de F2 com seu FTA. Ao não fazer o FTA, F1 não atingiu sucesso comunicativo e, portanto, a única análise a fazer é em relação ao porquê da evitação. Aqui, porém, só podemos fazer

conjecturas, pois para fazermos afirmações precisaríamos ter entrevistado os sujeitos após o preenchimento dos questionários.

Os informantes de IL1 em S3.7, S3.9, S3.11, S3.12, S3.14 e S3.15 responderam assim:

S3.7 – ‘I don’t mind.’

S3.9 – ‘Pretend not seeing it.’

S3.11 – ‘I pretend, I haven’t seen it.’

S3.12 – ‘Let them go.’

S3.14 – ‘Whistle – turn the other way.’

S3.15 – ‘Whistle.’

De acordo com o que temos lido, os povos que são descendentes dos anglo-saxões “conservam uma tradição que coloca ênfase especial nos direitos e na autonomia de cada indivíduo” (WIERBIZCKA, 1991, p. 30), que tolera as diferenças das pessoas, que respeita a privacidade e não gosta de se intrometer nos negócios dos outros. Segundo Wierbizcka (1991), vem daí a restrição no uso de imperativos em inglês e a variedade de uso de formas interrogativas para realizar atos de fala onde F1 quer que F2 faça algo.

Se essas formas refletem uma atitude sócio-cultural, acreditamos que as estratégias de evitação também podem ter a mesma causa. F1, ao evitar um FTA, está protegendo tanto o RP como o RN de F2. O seu RP por não deixá-lo embaraçado ao burlar uma lei, e até mesmo por partilhar com F2 de tal, age como se F2 não estivesse fazendo nada de errado, e RN por não invadir a privacidade de F2. De acordo com Wierbizcka (1991, p. 47), “to have privacy means, roughly to be able to do certain things unobserved by other people, as everyone would want to and need to”.

Quanto à modificação interna, podemos dizer que os três grupos fizeram pouco uso de mitigação. E quanto ao caráter das mesmas, podemos dizer que IL1 usou pedidos de desculpas por oito vezes e uma justificativa, PL1 usou dois pedidos de desculpas e duas justificativas, IL2 não usou nenhum MP, PL1 usou cinco e IL2 usou quatro. IL1 não se valeu de AL, mas PL1 usou vinte e um AL e IL2 vinte e quatro. Isso por que muitas vezes, dependendo do contexto, ir direto ao assunto é uma forma de polidez. A urgência da situação demanda um ato direto. Em situações com essa característica, a diretividade é uma estratégia de polidez, enquanto delongas verbais (prefácio e posfácio, mitigação interna) causariam efeito contrário. ‘Expediancy’ é uma estratégia adequada em situações embaraçosas, ou seja, salvar o rosto de F1 o mais rápido possível (tirar de cena).

Aqui, mais uma vez, conferimos a semelhança no caráter de mitigação de PL1 e IL2, observamos na S3 transferência de vocabulários como ‘companion’, ‘partner’, ‘friend’, ‘this lady’, ‘your guest’, para se referir à pessoa que está subindo para o quarto com F2. Em IL1 em nenhum dos pedidos temos algo semelhante, mas em PL1 sim.

PL1 – ‘Senhor, o Senhor pode passar na recepção para registrar a acompanhante.’

IL2 – ‘Excuse me Sir but you’ll have to registrate your companion.’

Além da comparação com PL1, também nos valem do nosso conhecimento em relação aos termos que são usados na hotelaria para afirmarmos que este vocabulário é usado no Brasil e que, portanto, deve ser um caso de transferência.

Um outro caso de interferência parece ser o uso excessivo de termos de endereçamento. Em PL1 e IL2 encontramos até mesmo repetição do mesmo termo no mesmo enunciado:

PL1 – ‘Senhor ____, o Senhor se importaria de registrar sua companheira antes de ir para o quarto?’

IL2 – ‘Excuse me Sir! Sir would you like to registrate your friend?’

São enunciados como o acima (IL2) que pecam por falta de autenticidade, pois fazem marcação onde em inglês não se faz.

Vamos agora à Análise de S1, que descreve um caso em que o funcionário precisa fechar o restaurante e deve pedir ao hóspede para que se retire. Na maioria dos restaurantes dos hotéis executivos do Brasil (principalmente), há limites de horários que devem ser

respeitados em função de que essas áreas são de multi-uso, ou seja, no mesmo salão em que servem o jantar é servido o café da manhã. Para que isto aconteça, é necessário um espaço de tempo para que a área seja limpa, para que seja feita uma nova ‘mise-en-place’, que na maioria das vezes é feita por uma outra equipe que entra especificamente para fazer esta tarefa, já que por volta das quatro ou cinco da manhã tudo deve estar pronto para o café que é servido a partir das 5h 30min. Além do fato da limpeza, a equipe que está atendendo tem um horário para ir embora. Nos pequenos hotéis, além do espaço ser multi-uso, a equipe é multi-tarefa, e a lei diz que o funcionário deve ter doze horas de repouso entre uma jornada de trabalho e outra. Se, por um lado, temos um funcionário que deseja que seu horário seja respeitado (o seu RN), por outro lado temos o hóspede celebrando seu aniversário, e não quer ser impedido de se divertir, festejar, e quem deve acabar com a festa é o funcionário, que está cansado e precisa ir para casa. Esta situação nos mostra claramente a necessidade de proteção do RN de ambos, F1 e F2. F1, que não quer ter seu horário invadido. Ele precisa dormir. F2 que quer continuar a festa, está pagando para isto. Para não ferir o RN de F2, nossos sujeitos optaram em sua maioria por serem indiretos.

Os sujeitos de PL1 e IL2 que se preocupam com o RN de F2, realizaram seus atos de fala com muitas escusas do tipo pedido de desculpas, justificativas e explicação, e através de sugestões alternativas que possuem a intenção de minimizar custo de F2.

PL1 – ‘Senhores, por favor, já estamos fora do horário e temos que fechar o restaurante, pois devemos limpá-lo e voltar para o café da manhã.’

PL1 – ‘Com licença, Senhor, mas preciso fechar o restaurante, já são 2h 30min. Posso oferecer-lhe a outra área social do hotel para que possam aproveitar mais.’

IL2 – ‘Sorry Sir, but we have to prepare the restaurant for the breakfast, and the restaurant should be closed by now.’

IL2 – ‘Sir, I’m sorry to bother you but we are closing the restaurant. I would suggest you to go to the bar, where you can be served all night long.’

Os dados nos mostram que a tendência de PL1 e IL2 de fazer reparo ao RN do hóspede é oferecendo outra área onde possam continuar a festa, minimizando assim a seu custo. F1 em PL1 também tenta proteger seu RN justificando ao hóspede a necessidade de fechar, usando modalização: temos, preciso, precisamos, terei que, necessito.

A estratégia mais usada por PL1 e IL2 foi fazer o pedido precedido por ES do tipo pedido de desculpas e justificativas. Segundo Koike (1992, p. 64), pode-se dizer que onde a polidez é muito importante há mais adjuntos que precedem ao AFC para que se estabeleça um bom relacionamento com o ouvinte antes que o pedido propriamente dito seja feito.

Em relação aos termos de endereçamento, PL1, por duas vezes, tenta ser menos formal usando ‘vocês’ e ‘pessoal’, mas usa senhor nos demais pedidos. IL2 não se atreveu a usar nada além de ‘Sir’.

Segundo Ricardo Coimbra (1998, p. 41), dirigir-se ao hóspede por ‘você’ significa falta de profissionalismo e falta de educação hoteleira. Para o autor, a linguagem verbal deve ser correta, podendo até beirar a descontração (dependendo do caso), mas sempre profissional.

IL1 parece ter tido menos preocupação com o RN do hóspede e mais preocupação com seu próprio RN. Os sujeitos de IL1 buscaram o equilíbrio usando termos de endereçamento característicos de EPP: ‘guys’, ‘folks’, e não dirigindo seu FTA exclusivamente ao dono da festa, mas a todos que estavam com ele usando: ‘everyone’, ‘ladies and gentlemen’.

IL1 – ‘Sorry guys! We are closing in 10 minutes.’

IL1 – ‘I’m sorry folks! We’re closing in 10 minutes. Would you please leave before that?’

IL1 – ‘Everyone! It’s closing time. The restaurant will give free lollypops to everyone who leaves in 10 minutes.’

IL1 – ‘Ladies and Gentleman, I’m sorry but we have guests who need your comprehension. Please, stop the party due to our curfew.’

Oito dos quinze informates de IL1 optaram por estratégias de atos de fala únicos, número representativo, pois isto significa mais de 50% dos pedidos:

IL1 – ‘Sorry guys! We are closing in ten minutes.’

IL1 – ‘Excuse me guys! We are closing in ten minutes.’

IL1 – ‘Sorry, it’s time to close.’

IL1 – ‘Hey guys, sorry, but it’s time to close.’

IL1 – ‘I’m sorry folks! We are closing in the next 10 minutes.’

A fala de F1 transmite a sensação de que o FTA é ameaçador ao RP. Brown e Levinson (1987, p. 113) afirmam que o uso de formas de endereçamento do tipo ‘in-group’ (estratégia de aproximação engloba F1 e F2) tem o efeito de tornar uma ordem em um pedido, pois criam um sentimento de solidariedade com o ouvinte. Ao mesmo tempo que preserva o seu RN, F1 reforça o RP de F2.

A modificação interna do verbo close em ‘we are closing in 10 minutes’ (três vezes), ‘we are closing in the next 10 minutes’ e a nominalização em ‘It’s closing time’, acontecem dentro do AFC.

Estas modificações são econômicas e fazem com que a polidez seja implícita. Nestes pedidos, os enunciados são breves e estão de acordo com a máxima de quantidade.

Enquanto que IL1 não dá chance a F2 de tentar ficar mais um pouco, PL1 e IL2 questionam a condição preparatória do ato, ou seja, a vontade de F2 para a realização do ato:

PL1 – ‘Podemos fechar a conta?’

PL1 – ‘Os Senhores gostariam de mais alguma coisa antes de fecharmos?’

PL1 – ‘O Senhor deseja mais alguma coisa, alguma bebida ou quer assinar sua conta?’

IL2 – ‘Would you mind to tell me if it’ll get any longer?’

IL2 – ‘Would you like to ask for the bill?’

IL2 – ‘Can you please finish the party?’

Estes tipos de pedidos dão abertura para que o hóspede se detenha por mais tempo. Ser mais polido também significa dar opções.

Nesta situação, podemos observar que IL2 se comportou de modo muito similar a PL1, não só em relação ao tipo de estratégia mais usada, mas também em relação ao caráter da mitigação. A justificativa dada em relação à limpeza é muito comum no Brasil, mas mesmo assim é vista como falta de educação hoteleira. Por outro lado, existe no Brasil uma

mania, que é uma questão cultural, de não respeitar horários. Justificando o pedido desta forma, o funcionário tenta fazer com que o hóspede se sensibilize.

Na S6 o funcionário pede ao hóspede para que cesse o barulho que está fazendo. O hóspede quando entra dentro do apartamento, vê esse espaço como seu e leva para dentro dele tudo o que costuma fazer em sua casa, como por exemplo deixar a televisão a todo volume até de madrugada. Às vezes, os executivos convidam o outro para seu quarto, bebem, falam alto e, à noite, o nível de barulho externo é zero, então eles começam a atrapalhar. Quando hóspedes se hospedam na suíte, convidam outros hóspedes para jantar. É natural que neste clima haja risos, conversa e som alto. Os hóspedes não gostam quando lhes chamam a atenção, muitos até se irritam porque, ao invés de estar fazendo festa, podem estar trabalhando. Às vezes, executivos passam horas no telefone falando em voz muito alta. Todas as reclamações se dão por causa de barulhos como os citados acima. Mesmo tendo uma justificativa, o pedido não deixa de ser um FTA para o hóspede.

Em S6 há preferência no três grupos por atos de fala indiretos. Em PL1 e IL2, dez pedidos em cada grupo são prefaciados por um AFA, enquanto que em IL1 somente cinco o são.

PL1 – ‘Boa Noite! Olha, eu recebi uma reclamação por causa do barulho. Será que vocês podiam diminuir um pouco?’

IL1- We’ve received some complaints from your neighbors. I’m sorry to ask you this, but could you turn it down a little?’

IL2 – ‘I’m sorry Sir, but some guests have already complained about the noise. Could you please low down a little?’

A maioria deste pedidos fazem uso de condição preparatória. Em P1seis vezes, em IL1 sete vezes e em IL2 seis também.

Os três grupos apresentam números similares a AFDC. Quatro em IL1, 3 em PL1 e 3 em IL2.

PL1 – ‘Senhor, estou recebendo reclamações dos hóspedes próximos de seu apartamento. Por favor, faça menos barulho.’

PL1 – ‘Senhor, estamos recebendo reclamações dos apartamentos vizinhos a respeito do barulho vindo do seu apartamento. Peço que respeite o horário de silêncio.’

IL1 – ‘On behalf of other guests I ask you please not to make noise because of the time.’

IL1 – ‘Due to complaints from other guests I’m going to have to ask you to keep it down.’

IL1 – ‘Please be quiet.’

IL2 – ‘Sorry to bother you Sir, but I would like to remind you that after 10 o’clock you cannot make too much noise.’

IL2 – ‘Excuse me, Sir. I would like to ask you if is possible to don’t make so much noise.’

Mais uma vez IL1 se salienta pelo uso de atos únicos oito vezes, enquanto que PL1 duas vezes e IL2 três vezes.

Quanto à mitigação interna, os três grupos fizeram uso de minimizadores de custo que reduzem a intensidade do pedido. PL1 usa ‘pouco’ e ‘menos’. IL1 usa ‘a little’ e ‘a little bit’ e IL 2 também usa ‘a little’ e ‘a little bit’.

PL1 – ‘... Será que vocês podiam diminuir um pouco?’

PL1 – ‘... Por favor, faça menos barulho.’

IL1 – ‘...Could you please be a little quieter?’

IL1 – ‘Would you be a little bit quieter, please?...’

IL2 – ‘...Could you please low down a little?’

IL2 – ‘...Could you please stop a little bit?’

Quanto aos outros tipos de mitigação, no geral PL1 tem dezessete ES (treze justificativas e quatro pedidos de desculpas), IL1 tem quatorze ES (dez justificativas e quatro pedidos de desculpas) e IL2 tem dezessete ES (oito justificativas e nove pedidos de desculpas).

Os MP são mais usados em PL, vinte e uma vezes. IL1 tem nove e IL2 doze. IL2 continua com um grande número de AL, principalmente com o termo de endereçamento ‘Sir’.

PL1 – ‘Boa noite, desculpa incomodá-lo, já passa das 22 horas, já estamos em horário de silêncio.’

IL2 – ‘Excuse me Sir, sorry to disturb but I have the information that you are not respecting the silence time.’

As interferências de PL1 sobre IL2, nesta situação, foram de caráter pragmalingüístico. Entre elas, temos o uso de ‘silence time’ em IL2 e ‘horário de silêncio’ em PL1. IL1 usou o termo ‘curfew’ em S1 para se referir ao horário de silêncio.

3.3 ANÁLISE QUALITATIVA GERAL

Faremos agora algumas considerações em relação às outras situações que só foram analisadas quantitativamente.

Primeiramente, vamos nos referir aos dados gerais da Análise Quantitativa para falar sobre as ‘demais estratégias’. PL1 teve como preferências as seguintes estratégias:

AFIC – 20,8%

AFIA + AFIC – 20,8%

AFIC + AFIA – 14,6%

IL1 preferiu:

AFIC – 34,2%

AFIC + AFIA – 14,0%

AFDC – 12,3%

E IL2 ficou com:

AFIC – 34,2%

AFIA + AFIC – 22,5%

AFIC + AFIA – 15,8%

As demais estratégias de PL1 ficaram com 44,2%, em IL1 com 27,2% e IL2 27,5%.

Nos 44,2% de PL1, temos 8,3% de AFDCs e de AFIAM + AFIC que tem o percentual maior do que as demais estratégias que ficam 4,1% do total. IL1 possuem ainda uma estratégia com percentual significativo que é AFIA + AFIC com 9,6% e as demais estratégias com percentuais entre 0,87 e 3,5%.

IL2 por sua vez tem onze tipos em suas demais estratégias, com um percentual um pouco mais representativo em AFDCs, 5,8%, e as demais com percentuais entre 0,83% e 3,3%.

Desta análise, podemos inferir que PL1 utilizou um número maior de estratégias do que IL1 e IL2 que obtiveram variação similar.

Passemos agora a uma breve análise das situações restantes: S4, S5, S7 e S8.

Em S4, temos um pedido para que F2 entregue seu cartão de crédito ao funcionário para que ele efetue a cobrança. Esta situação afeta o RN de F2. Por outro lado, F2 deve pagar pelo serviço e hospedagem. Nesta situação, todos nossos informantes se valeram de estratégias semelhantes, que são quase como fórmulas feitas, na sua maioria, de modo indireto.

PL1 – ‘Por favor, o Senhor poderia me emprestar seu cartão de crédito?’

IL1 – ‘May I have your credit card, Sir?’

IL2 – ‘Can I please have your credit card?’

Apesar de serem semelhantes, vale salientar que IL2, no enunciado acima, posiciona ‘please’ depois do sujeito, o que não acontece em IL1 que, normalmente, coloca ‘please’ no final.

IL1 – ‘May I have your credit card, please?’

PL1 bem como IL1 e IL2 também fazem uso de atos diretos.

PL1 – ‘Por favor, o seu cartão, Senhor.’

IL1 – ‘Your credit card, Sir.’

IL2 – ‘Sir, your credit card, please.’

A modificação externa nesses atos é inexistente. IL1, na sua mitigação interna, faz uso de ‘please’. PL1 e IL2, além de usarem ‘please’, em algumas instâncias usam minimizadores de custo e justificativas.

PL1 – ‘Por favor, o Senhor pode me emprestar o seu cartão para eu fechar a sua conta?’

PL1 – ‘O Senhor poderia me emprestar o seu cartão de crédito um momentinho?’

IL2 – ‘Excuse me Sir, May I have your credit card for a moment, please?’

IL2 – ‘Sir? Can I have your credit card to finish your check out, please?’

Novamente IL2 tem enunciados muito parecidos com PL1 e a transferência de vocábulos é constante. Esta transferência é de caráter pragmalinguístico.

PL1 – ‘Por favor, o Senhor poderia me emprestar seu cartão de crédito?’

IL2 – ‘Sir, Could you lend me your credit card?’

IL2, além de usar 'lend' que é usado também em português 'emprestar', usa verbos como 'show' e 'give', IL1 opta sempre por 'have'. IL2 também faz mais uso de 'Could' e IL1 de 'May'.

No geral, podemos dizer que na S4 IL2 também se assemelha mais a PL1.

Na S5, o hóspede está com pressa e deve fazer o check-in. Em PL1 temos a maioria dos atos indiretos, mas em IL1 e IL2 há uma distribuição entre atos diretos e indiretos. PL1 possuem mais mitigação externa do que IL1 e IL2, mas a mitigação interna é maior em IL2 e PL1. PL1 faz uso de MC (uns minutinhos/ ao menos/ só) e IL2 de ES e MP (I'm sorry/ I know you're in a hurry/ please/ I realize you're in a hurry).

Aqui também percebemos problemas de interferência de PL1 para IL2.

S5.3 '...When you come back you can come here again and complete the rest.'

S5.10 '...Could you answer this form in your room...'

IL2 usa o verbo 'complete' para suprir a falta de conhecimento dos verbos frasais 'fill in' ou 'fill out' que são usados nestes casos.

Na S7, onde F2 está fumando em local proibido, temos em IL1 novamente menos mitigação do que em PL1 e IL2, que fazem sugestões alternativas a F2 a fim de minimizar seu custo.

PL1 – ‘Neste lugar é proibido fumar. O Senhor pode fumar no bar, lá o cigarro é liberado.’

IL2 – ‘I’m afraid this is a non-smoking area. If you want you may stay at the other room and have a cup of coffe.’

Tanto PL1 como IL1 fazem uso da voz passiva, que livram F1 da responsabilidade pelo pedido.

PL1 – ‘Com licença, Senhor, mas não é permitido fumar neste local, infelizmente.’

IL2 – ‘Excuse me Sir! I’m sorry but it is not allowed to smoke here.’

IL2 – Em S7.4 usa o cumprimento informal ‘Hi’ juntamente com o termo de endereçamento ‘Sir’. Este é um erro de caráter pragmático. ‘Sir’ é um termo formal, portanto F1 deveria ter usado um cumprimento mais formal também.

Na última situação, S8, o hóspede senta-se a uma mesa reservada. Aqui também PL1 e IL2 fazem uso de maior mitigação que IL1, especialmente de sugestões alternativas que minimizam a imposição do ato.

PL1 – ‘Com licença! Esta mesa já está reservada, temos outra mesa bem localizada com uma bela vista panorâmica.’

IL2 – ‘Sir, this table is reserved, but we have a good one in front of that window, view to the sea... Wonderful. Could you change?’

O que IL1 tem de semelhante com PL1 e IL2 é que fazem o pedido na maioria das vezes através de um ato de fala que é convencional na hotelaria.

PL1 – ‘... Esta mesa está reservada.’

IL1 – ‘... This table is reserved.’

IL2 – ‘... This table is reserved.’

IL1 oferece ajuda em seus AFA, também minimizando o pedido.

IL1 – ‘I’ll help you find another one.’

De todas as situações, S8 parece ser a que mais semelhança tem entre os três grupos, e onde há menos interferência de PL1 sobre IL2.

PL1 – ‘Senhor. Desculpa, mas esta mesa está reservada. Eu poderia lhe sugerir outra mesa?’

IL1 – ‘I’m sorry Sir. This table has been reserved. I’ll help you find another one.’

IL2 – ‘I’m sorry Sir, but this is a reserved table. May I suggest you another one?’

Em IL1 temos em S8.14 atos múltiplos, que podem ser caracterizados como não convencionais indiretos. Faço este comentário porque poucos atos deste tipo foram encontrados.

IL1 – Oh,we have a great table for you over there.You wouldn't like this one 'cause it's wobbly.

Na conclusão, faremos um apanhado geral dos principais pontos desta análise.

CONCLUSÃO

Em nossa investigação pragmática constatamos como os falantes de PL1 e IL1 refletem as regras de uso de sua comunidade lingüística em situações de hotelaria e foi possível compará-las com as regras usadas por aprendizes de IL2 que ainda estão em processo de aquisição da língua inglesa.

Percebemos que os três grupos têm consciência da importância da polidez no contexto hoteleiro. Apesar de usarem estratégias diferentes na realização de seus pedidos, os três grupos tiveram preferência por atos indiretos.

Constatamos que os falantes de IL2, apesar de já demonstrarem uma aproximação aos falantes de IL1, ainda utilizam estratégias pragmáticas que são próprias ou mais semelhantes às de sua língua mãe. Isto confirma nossa primeira hipótese, de que o aprendiz de L2 tende a transferir padrões pragmáticos de sua L1 para a L2 na realização de atos de fala de pedidos.

O aprendiz de IL2 também emprega modificação interna para mitigar seus atos de modo muito similar ao falante de PL1, o que confirma a segunda hipótese de que o aprendiz

de L2 realiza os atos de fala de pedir com níveis de polidez mais freqüentes e mais próximos aos de sua L1 do que aos da L2, o que torna seus atos menos autênticos, ainda que comunicativos.

A terceira hipótese é a de que a falta de autenticidade se dá pela transferência das regras de polidez da L1 para a L2, pelo fato de o falante não nativo ter por matriz a língua mãe e que este fato ocorre devido à falta de exposição qualitativa e quantitativa. Os resultados nos mostram que não são somente as regras de polidez que tornam os atos menos autênticos, mas também o fato de os aprendizes não terem desenvolvido plenamente a sua L2 (vocabulário ou sintaxe), o que confirma a falta de exposição qualitativa e/ou quantitativa. Digo e/ou quantitativa porque muitas vezes os alunos até conhecem o item lingüístico ou a estratégia adequada mas esquecem de usá-los. Isto nos mostra que é necessário que os alunos ouçam e leiam mais materiais autênticos e que sejam expostos a um número maior de situações onde possam empregar tais itens lingüísticos.

Uma das limitações desta pesquisa está relacionada ao número de informantes. Para que nossos dados pudessem ser mais confiáveis, necessitaríamos de um número maior de informantes, mas no momento em que os questionários foram entregues foi este o número de informantes que conseguimos, especialmente nos Estados Unidos, onde dependíamos de uma pessoa que distribuísse os questionários, explicasse o porquê do trabalho e os coletasse.

Uma das contribuições deste estudo foi ter usado uma abordagem pragmática de investigação em uma área que é ainda pouco explorada: a do inglês instrumental para hotelaria.

Acreditamos que esta dissertação venha a auxiliar professores e autores de livros didáticos de inglês para hotelaria no sentido de que percebam que há mais do que sugestões de fórmulas prontas, que é o que a maioria dos materiais oferece. Existe uma competência que precisa ser desenvolvida, que está relacionada à habilidade de usar a língua eficientemente para atingir o propósito que se almeja e para entender a língua em contexto: a competência pragmática.

Sugerimos que outros atos de fala em situações de hotelaria sejam analisados em uma perspectiva pragmática a fim de que possam vir a contribuir para a melhoria do material didático utilizado e da prática em sala de aula.

REFERÊNCIAS

ALONSO, Loar Chein. *A Polidez e o Ato de Recusa em Inglês como Língua Estrangeira: Um Estudo Comparativo*. Porto Alegre: PUCRS, 1995. Tese, Instituto de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 1995.

_____. Erro Pragmático? Que Bicho é Esse? In: *Letras de Hoje*, 1985. 18(4) p. 63-76.

_____. O Ato de Agradecer e Estratégias de Intensificação. In: ZANDWAIS, Ana. (org.). *Relações entre Pragmática e Enunciação*. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2002.

AUSTIN, John Langshaw. *How to do Things With Words*. London: Oxford University Press, 1962.

_____. *Quando Dizer é Fazer*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.

BARDOVI-HARLIG, K.; HARTFORD B. Congruence in native e nonnative conversations: stutatus balance in the Academic Advising Session. In: R. ELLIS. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994, p.166.

BEEBE, L. M., Pragmatic Transfer in ESL Refusals. In: L. S. ALONSO. *A Polidez e o Ato de Recusa em Inglês como Língua Estrangeira: Um Estudo Comparativo*. Porto Alegre: PUCRS, 1995. Tese, Instituto de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 1995.

BLUM-KULKA, Shoshana. Learning to Say What you Mean in a Second Language. *Applied Linguistics*. Oxford: Oxford University Press, 1982, v. 3, p. 29-59.

_____. Interlanguage Pragmatics: The case of Requests. In: R. PHILLIPSON; E. KELLERMAN; L. SELINKER, M. S. SMITH; M. SWAIN (Ed). *Foreign/Second Language Pedagogy Research*. Clevedon, Avon: Multilingual Matters, 1991, p. 255-272.

_____; DANET, Brenda; GHERSON, Rimona. *The Language of Requesting in Israeli Society*: Paper Presented at the Language and Social Psychology Conference. Bristol, 1983.

_____; _____. The Language of Requesting in Israeli Society. In: J. FARGOS (Ed). *Language and Social Situations*. New York: Springer-Verlag, 1985, p 113-139.

_____; _____. *Too Many Words*: Length of Utterance and Pragmatic Failure. *Studies in Second Language Acquisition*, 1986, p. 8 47-61.

_____; HOUSE, Juliane; KASPER, Gabriele (Ed). *Cross-Cultural Pragmatics: Request and Apologies*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1989.

_____; OLSHTAIN, Elite. Request and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). In: *Applied Linguistics*. Oxford: Oxford University Press, 1984, v. 5, n. 3.

BOU-FRANCH; GARCÉS-CONEJOS, Pilar. Teaching Linguistic Politeness: A Methodological Proposal. In: *Iral*, 41:1-22, 2003.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

CHOMSKY, C. The Acquisition of Syntax in Children From 5 To 10. In: R. ELLIS. *Understanding Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1985.

CHOMSKY, N. *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, Mass: MIT Press, 1965.

COIMBRA, Ricardo. *Assassinatos na Hotelaria ou Como Perder seu Hóspede em Oito Capítulos*. 5. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1998.

CORDER, S. Pit. A Role for the Mother Tongue. In: R. ELLIS. *The Study of Second Language*. Oxford: Oxford University Press, 1994.

_____. *Error Analysis and Interlanguage*. Oxford: Oxford University Press, 1982.

_____. *The Significance of Learner's Errors*. *International Review of Applied Linguistics*. 1967, p. 5-161.9.

COULMAS, Florian. *Conversational Routine*. Explorations in Standardize Communication, Situation and Prepatterned Speech. Mouton: The Hauge, 1981.

DAVIS, Kathryn A; HENZE, Rosemary C. Applying Ethnographic and Perspectives to Issues in Cross – Cultural Pragmatics. 1995. In: *Journal of Pragmatics*, 30, 1998, p. 399- 419.

DOBLINSKI, Suzana. *Como se Portar Mundo a Fora*. São Paulo: Mandarim, 1997.

EINSTEIN M.; BODMAN J. 'I Very Appreciate': Expressions of Gratitude by Native and Non-Native Speakers of American English. In: R. ELLIS. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994, p.166.

ELLIS, Rod. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994.

_____. *Understanding Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1986.

FAERCH, Claus; KASPER, Gabrielle. Pragmatic Knowledge: Rules and Procedures. In: *Applied Linguistics*, 1984, v. 5, n. 3.

FASOLD, Ralph W. *The Sociolinguistics of Language: Introduction to Sociolinguistics*. Cambridge: Basil Blackwell, 1990, v. 2, p. 40.

FRASER, Bruce. Hedged Performatives. In: P. COLE; S. L. Morgan. *Syntax and Semantics*. New York: Academic Press, 1975, v. 3.

_____. Perspectives on Politeness. In: *Journal of Pragmatics*. North-Holland: Elsevier Science Publishers, 1990, v. 14, n. 2, p. 219-236.

GASS, Susan M.; SELINKER, Larry. *Second Language Acquisition: An Introduction Course*. New Jersey: Academic Press, 1994.

GLEASON, I; PEARLMAN, R. Acquiring Social Variation in Speech. In: H. GILES; R. ST. CLAIR (Ed). *Recent Advances in Language, Communication, and Social Psychology*, London: Lawrence Erlbaum, 1985.

GOFFMAN, Erving. Interaction Ritual: Essays in Face-to-face Behavior. In: L. R. MAO, *Journal of Pragmatics*, North-Holland, 1994, v. 21, p. 451-486.

GORDON, David; LAKOFF, George. Conversational Postulates. In: *Syntax and Semantics*. New Jersey: Academic Press, 1975, v. 3, p. 41-58.

GREEN, G. M. *Pragmatics and Natural Language Understanding*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1989.

GRICE, H. Paul, Lógica e Conversação, 1976. In: M. DASCAL (Org) *Fundamentos Metodológicos da Lingüística*. Campinas: Particular, 1982, p. 80-105.

_____. 1975. Indirect Speech Acts. In: P. COLE; J. MORGAN. *Syntax and Semantics*. New Jersey: Academic Press, 1975, v. 3, p. 41-58.

GRUNDY, Peter. *Doing Pragmatics*. New York: Edward Arnold, 1995. p. 176.

GU, Yuego, Politeness Phenomena in Modern Chinese. *Journal of Pragmatics*. 1990, 14 (2): 237-257.

GUMPERZ J. (Ed) *Language and Social Identity*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982a.

_____. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982b.

HADLEY, Alice Omaggio. *Teaching Language in Context*. Massachusetts: Heinly & Heinly Publishers, 1993.

HARMER, Jeremy. *The Practice of English Language Teaching*. New York: Longman, 1991.

HILL, T. The Development of Pragmatic Competence in an EFL Context. Tokyo: Temple University Japan. Ph. D. Diss. In: G. KASPER; K. R. ROSE. *Pragmatic and SLA/ Annual Review of Applied Linguistic*. Cambridge: Cambridge University Press, (1999) 19, p. 81-104.

HOUSE, Juliane; KASPER, Gabriele. Politeness Markers in English and German. In: F. COULMAS (Ed). *Conversational Routine*. Mouton: The Hague, 1981.

HYMES, Delms. On Communicative Competence. In: R. ELLIS. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994, p.166.

JOURNAL OF PRAGMATICS. North-Holland, Amsterdam, abr. 1990, v. 14, n.2.

KASPER, Gabriele; BLUM-KULKA, Shoshana. *Interlanguage Pragmatics*. New York: Oxford University Press, 1993.

KLIMA, E.; BELLUGI V. Syntatic Regularities in the Speech of Children. In: R. ELLIS. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994, p.166.

KOIKE, April Dale. *Language and Social Relationship in Brazilian Portuguese: The Pragmatics of Politeness*. Austin: University of Texas Press, 1992.

KREUZ, Roger J.; ROBERTS, Richard M. When Colaboration Fail: Consequences of Pragmatic Error in Conversation. In: *Journal of Pragmatics*. North-Holland, 1993, p. 239-252.

LAKOFF, Robyn T. The Logic of Politeness: or, Minding your p's and q's. In: C. CORUM; C. SMITH-STARK, A. WEISER (Ed), *Proceedings of the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society. 1973, p. 292-305.

LARSEN-FREEMAN, Diane. *Techniques and Principles in Language Teaching*. Oxford: Oxford University Press, 1986.

LEECH, Geoffrey. *Principles of Pragmatics*. London, New York: Longman, 1983.

LEVENSTON, E. Aspects of Testing The Oral Proficiency of Adult Immigrants to Canada. In: L. PALMER; B. SPOLSKY (Eds), *Papers on Language Testing 1967-1974*. Washington: Tesol, 1975.

LEVINSON, Stephen C. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

MAESHIBA, N.; YOSHINAGA, N.; KASPER, G.; ROSS S. Transfer and Proficiency in Interlanguage Apologizing. In: S. M. GRASS; J. NEW (Ed) *Speech Act Across Cultures*. Berlin: Mouton de Gruyter, 1996, 155-187.

MANUAL DA MARRIOT. New Hire Training, 1997.

MAO, Lu Ming Robert. Beyond Politeness Theory: 'Face' Revisted and Renewed. In: *Journal of Pragmatics*, North-Holland, 1994, p. 451-486.

MEY, Jacob L. *Pragmatics: an Introduction*. Oxford: Backwell Publishers, 2001.

MORRIS, Charles H. Foundation of the Theory of Signs. Chicago: University of Chicago Press. R. CARNAP. et al (Ed). *International Encyclopedia of Unified Science*. 1938, v. 2:1.

NAIDITCH, Fernando. *Transferência Pragmática, Cultura e Interlíngua: O Caso do Pedidos de Permissão*. Dissertação de Mestrado, UFRGS, 1998.

NELSON, Gayle et al. Arabic and English Compliment Responses: Potential for Pragmatic Failure. In: *Applied Linguistics*. Oxford: Oxford University Press, 1996, v. 17, n. 4.

NICKEL, Gerhard. The Role of Interlanguage in Foreign Language Teaching. *Iral*, 1998, v. 36/1, p. 1-7.

OLSHTAIN, E.; WEINBACH, L. Complaints: a Study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew. In: R. ELLIS. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994, p.166.

_____; COHEN, A. D. Speech Act Behavior Across Language. In: H. DECHERT; M. RAUPACH (Ed). *Transfer in Language Production*. Norwood, New Jersey: Ablex, 1989, p. 53-67.

PYLE, C. The Function of Indirectness. THOMAS, Jenny. *Meaning in Interaction: an Introduction to Pragmatics*. New York: Longman, 1995.

RÉCANATI, François. *The Pragmatics of What Is Said*. Basil Blackwell, 1989.

RILEY, Philip. Well don't blame me! On the Interpretation of Pragmatic Errors. In: W. OLESKY, J. BENJAMIN. *Contrastive Pragmatics*, Amsterdam, Philadelphia: Publishing Company, 1989.

SCARCELLA, R. On Speaking Politely in a Second Language. In: R. ELLIS. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994, p.166.

SCHMIDT, Richard. Consciousness, Learning and Interlanguage Pragmatics. G. KAPPER; S. BLUM-KULKA (Ed). *Interlanguage*. New York, Oxford: Oxford University Press, 1993.

SEARLE, John R. A Classification of Illocutionary Acts. In: A. ROGERS; B. WALL; J. P. MURPHY (Ed), *Proceedings of The Texas Conference on Performatives, Presuppositions, and Implicatures*. Washington D.C.: Center of Applied Linguistics, 1977, p. 24-45.

_____. A Classification of Illocutionary Acts. In: *Language in Society*, 1973, 5:1-20.

_____. *Expressão e Significado*. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

_____. Indirect Speech Acts. In: P. COLE; J. MORGAN (Ed). *Syntax and Semantics*. New York: Academic Press, 1975, v. 3, p. 59-82.

_____. *Os Actos de Fala: Um Ensaio de Filosofia de Linguagem*. Coimbra: Almedina, 1984.

_____. The Classification of Illocutionary Acts. In: *Language in Society*. 1979, v. 8, p. 137-51.

SELINKER, Larry. Interlanguage. In: *International Review of Applied Linguistics*, 1972, 10 (3), p. 209-31.

_____. *Rediscovering Interlanguage*. London: Longman, 1992.

SMITH, Michael Sharwood. *Second Language Learning: Theoretical Foundations*. New York: Longman, 1994.

SPENCER-OATEY, H. D. M. Cross-Cultural Politeness: British and Chinese Conception of the Tutor – Student Relationship. Unpublished. Phd Thesis, Lancaster University, 1992. In: J. THOMAS. *Meaning in Interaction: an Introduction to Pragmatic*. London and New York: Longman, 1995.

TAKAHASHI, S. Pragmatic Transferability. *Studies in Second Language Acquisition*. 1996, v. 18, p. 189-223.

_____ ; BEEBE, L. M. The Development of Pragmatic Competence by Japanese Learners of English. *Jalt Journal*. 1997, v. 8, p. 131-155.

TANNEN, Deborah. *Convesational Style: Analyzing Talk Among Friends*. Norwood, New Jersey: Ablex, 1985.

_____. Indirectness in Discourse: Ethnicity as Conversational Style. *Discourse Processes*, 1981, v. 3(4), p. 221-38.

_____. New York Jewish Conversational Style. *International Journal of the Sociology of Language*, 1981, v. 30, p. 133-149.

_____. The Pragmatics of Cross-Cultural Communication. *Applied Linguistics*, 1981, v. 5, n. 3, p. 189-195.

THOMAS, Jenny. Cross-Cultural Discourse as 'Unequal Encounter': Toward a Pragmatic Analysis. *Applied Linguistics*, 1983, v. 5, n. 3.

_____. *Meaning in Interaction: an Introduction to Pragmatics*. New York: Longman, 1995.

TRUDGILL, Peter. *Introducing Language and Society*. London: Penguin English, 1992.

WIERBIZCKA, Anna. *Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1991.

WOLFSON N. The Social Dynamics of Native and Nonnative Variation in Complimenting Behavior. In: R. ELLIS. *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994, p.166.

_____. *Perspectives, Sociolinguistics and TESOL*. New York: Newbury House Publishers, 1989.

YULE, George. *Pragmatics*. New York: Oxford University Press, 1998.

ANEXOS

ANEXO A – TIPOS DE ESTRATÉGIAS

TIPOS DE ESTRATÉGIAS		PL1	IL1	IL2
AFDC	D I R E T O S	10	14	7
AFDM			1	
AFDC + AFDAM		2		1
AFDC + AFDA		3		
AFDA + AFDC		3	1	
AFDC + AFDA + AFIA				1
AFIA + AFDC + AFDA		1		
AFDC + AFIA		1	2	4
AFIA + AFDC		5	7	3
AFIAM + AFDC		2		
AFIA + AFDM + AFIA			1	
AFIA + AFDC + AFIA		1		2
AFIC		I N D I R E T O S	25	53
AFIM	3		4	2
AFIC + AFIA	17		16	19
AFIA + AFIC	25		11	27
AFIA + AFIM	1			2
AFIC + AFIAM	3		2	4
AFIAM + AFIM	1			
AFIAM + AFIC	10		1	3
AFIA + AFIC + AFIA	4		1	4
AFIA + AFIC + AFIAM	2			
AFIAM + AFIC + AFIAM	1			
TOTAL			120	114

AFDA (Ato de Fala Direto Adjunto)

AFDC (Ato de Fala Direto Central)

AFDM (Ato de Fala Direto Múltiplo)

AFIA (Ato de Fala Indireto Adjunto)

AFIAM (Ato de Fala Indireto Adjunto Múltiplo)

AFIC (Ato de Fala Indireto Central)

AFIM (Ato de Fala Indireto Múltiplo)

ANEXO B – DADOS DE PL1, IL1 E IL2

DADOS DE PL1

S1. O restaurante do hotel fecha às 2 da manhã e já são 2h 30min. Um hóspede está comemorando seu aniversário no restaurante e as pessoas parecem ainda estar se divertindo muito. Você deve fechar o restaurante agora.

S1.1. Com licença. Vocês me desculpem mas o restaurante fecha às duas e já são duas e meia. Podemos fechar a conta?

S1.2. Por favor pessoal, quero comunicá-los de que estou fechando o salão porque o horário combinado já está passando de trinta minutos. Obrigado.

S1.3. Senhores, por favor, já estamos fora do horário e temos que fechar o restaurante pois devemos limpá-lo e voltar para o café da manhã.

S1.4. Com licença Senhor, mas preciso fechar o restaurante, já são 2h e 30min. Posso oferecer-lhe a outra área social do hotel para que possam aproveitar mais.

S1.5. Os Senhores vão me desculpar, mas já passou do horário do restaurante fechar.

S1.6. Com licença, olha, infelizmente preciso fechar o restaurante. A propósito, parabéns pelo aniversário, mas me desculpem mas preciso fechar o restaurante.

S1.7. Senhor, entendo que o Senhor esteja se divertindo, porém peço a compreensão para que possamos encerrar nossos serviços devido ao horário.

S1.8. Com licença Senhor, o horário do nosso restaurante é até as 2 da manhã e nós realmente precisamos fecha-lo Os Senhores gostariam de mais alguma coisa antes de fecharmos?

S1.9. Com licença Senhor, o nosso restaurante deveria ter fechado há 30 minutos. O Senhor deseja mais alguma, alguma bebida, ou quer assinar sua conta?

S1.10. Com licença Senhor. Peço desculpas, mas o restaurante está fechando e a limpeza precisa ser feita. Se o Senhor não se incomodar eu sugeriria que os Senhores se dirigissem ao bar do hotel onde podem ser servidos por toda a noite.

S1.11. Senhor, eu peço as minhas desculpas mas o nosso horário de atendimento se encerra as 2 horas.

S1.12. Com licença, me sinto um tanto incômodo de interromper uma festa tão animada, mas preciso fechar o restaurante.

S1.13. Senhor, terei que fechar o restaurante, já se passaram 30 minutos do horário normal.

S1.14. Com licença Senhor, o horário de funcionamento do restaurante é até as 2 da manhã. Já são 2:30 e precisamos fechar o restaurante para prepará-lo para amanhã. Desculpe, mas o Senhor precisa fechar sua conta.

S1.15. Senhor, poderia falar com o Senhor por um momento? É que como tínhamos lhe avisado previamente o restaurante encerra os serviços as 2 da manhã. No momento são 2:30 então eu gostaria de saber se vocês vão permanecer por mais tempo pois eu necessito fechar.

S2. Um hóspede está no saguão do hotel. Ele está completamente Bêbado. Você deve tomar uma medida.

S2.1. Gostaria que o Senhor colaborasse conosco retirando-se aos seus aposentos, evitando assim maiores problemas ao hotel bem como aos demais hóspedes.

S2.2. Oi, gostaria de tomar um café? O Senhor pode aguardar no sofá, que eu trarei seu café em minutos.

S2.3. Com licença, Senhor. Me acompanhe por favor.

S2.4. Por gentileza Sr., este não é um lugar apropriado para ficar. Queira, por favor, ir até seu apartamento?

S2.5. Por gentileza, o Sr. Não está e condições de permanecer neste local. Gostaria de acompanhá-lo até o seu apartamento.

S2.6. Senhor, posso ajudá-lo? O Senhor não gostaria de tomar um café preto? Talvez se sentisse melhor.

S2.7. Boa Noite. O Senhor não gostaria de tomar um cafezinho feito na hora comodamente instalado em seu apartamento?

S2.8. Senhor, qual é o número do seu quarto? Eu irei acompanhá-lo até ele.

S2.9. Com licença Senhor. O Senhor está se sentindo bem? Gostaria de dar uma volta?

S2.10. Desculpe-me, mas o Senhor não está sendo muito conveniente, nosso mensageiro irá acompanhá-lo até seu apartamento.

S2.11. O Senhor gostaria que um mensageiro o acompanhasse até seu quarto?

S2.12. Desculpa incomodá-lo, mas eu gostaria de saber se o Senhor necessita de ajuda para subir para o quarto.

S2.13. O Senhor gostaria que o concierge lhe acompanhasse até o quarto pois está tarde e todos estão se recolhendo.

S2.14. Com licença Senhor, eu posso lhe ajudar em alguma coisa? O Senhor gostaria que eu pedisse ao mensageiro para lhe acompanhar até seu apartamento?

S2.15. Desculpe Senhor, qual seria o seu apartamento? Seria ótimo se o Senhor pudesse se dirigir ao seu apartamento, pois o Senhor pode estar deixando os outros hóspedes constrangidos.

S3. Um hóspede está entrando furtivamente, tentando subir para seu quarto com outra pessoa. Esta pessoa não está registrada.

S3.1. Senhor ____, o Senhor se importaria de registrar sua companheira antes de ir para o seu apartamento?

S3.2. Por favor Sr, gostaria de saber quem é a pessoa que está subindo junto com o Senhor. Por ordem do hotel não se permite a entrada de pessoas estranhas.

S3.3. Por favor, não é permitido a entrada de pessoas estranhas no quarto do hotel.

S3.4. Senhor, o Senhor pode passar na recepção para registrar a acompanhante?

S3.5. Desculpe Senhor, mas não permitimos a entrada de pessoas estranhas que não sejam hóspedes.

S3.6. Com licença Senhor. Gostaria de registrar sua acompanhante?

S3.7. Por favor, a pessoa que está com você vai passar a noite? Preciso registrar a presença de mais uma pessoa então?

S3.8. Com licença, o Senhor gostaria de fazer o registro da pessoa que está lhe acompanhando agora ou prefere passar na recepção mais tarde?

S3.9. Senhor, como é norma do hotel, não pode subir para o apartamento pessoas que não estejam Registradas no hotel. Ou faça o registro dela ou então ele que espere no saguão.
Obrigada.

S3.10. Com licença Senhor. Se sua acompanhante passar a noite com o Senhor então será cobrado a diferença de diária.

S3.11. Boa tarde Senhor....O Senhor gostaria de registrar a Senhora como sua acompanhante, para que possamos fazer seu cartão de identificação e chave?

S3.12. Com licença Senhor, desculpe pelo inconveniente mas nós necessitamos registrar sua acompanhante por uma questão de segurança e normas governamentais.

S3.13. Senhor, qual é o nome da acompanhante, por favor? É preciso que ela seja registrada e assine a FNRH. Devo lhe informar que a diária será alterada.

S3.14. Perdão Senhor, mas equivocadamente registrei apenas uma pessoa neste apartamento. Poderíamos registrar o acompanhante?

S3.15. Com licença Senhor, mas o Senhor precisa registrar os acompanhantes que entram em seu quarto.

S4. Você está fazendo um check-out. O hóspede vai pagar com cartão de crédito. Você deve solicitá-lo ao hóspede.

S4.1. Senhor, por favor, seu cartão de crédito.

S4.2. Poderia me dar seu cartão de crédito, por favor?

S4.3. O Senhor pode me emprestar seu cartão de crédito, por favor?

S4.4. Senhor, seu cartão de crédito, por favor? Muito obrigada.

S4.5. Senhor, por favor, o seu cartão. Obrigado.

S4.6. Por gentileza o seu cartão de crédito para fecharmos sua conta?

S4.7. Por favor, o Senhor pode me emprestar o seu cartão para eu fechar a sua conta?

Obrigado.

S4.8. O Senhor poderia me emprestar o seu cartão de crédito um momentinho?

S4.9. O Senhor poderia me emprestar seu cartão de crédito por um instante?

S4.10. Por favor, o Senhor poderia me emprestar o seu cartão de crédito?

S4.11. Por favor, o seu cartão Senhor.

S4.12. Senhor, por favor, o seu cartão para que o pagamento seja feito.. Muito obrigado.

S4.13. O Senhor poderia me emprestar seu cartão de crédito para debitar?

S4.14. Por favor, o Senhor poderia me emprestar seu cartão de crédito?

S4.15. O Senhor poderia me dar o seu cartão de crédito?

S5. Um hóspede está fazendo o check-in. Ele tem que preencher uma ficha antes de subir para o quarto. Você percebe que ele está com pressa.

S5.1. Entendo que o Senhor esteja com pressa, porém é imprescindível o seu preenchimento desta ficha no seu check-in.

S5.2. Estou percebendo que o Senhor está com pressa, e eu entendo. Mas o check-in não demora mais que uns minutinhos.

S5.3. O Senhor pode preencher mais tarde, mas preciso ao menos que assine abaixo da última folha.

S5.4. O Senhor pode preencher agora só os principais itens, mais tarde terminaremos a ficha. O mensageiro o acompanha até o seu apartamento. Obrigado.

S5.5. O Senhor pode preencher os principais dados da ficha, o restante pode preencher mais tarde.

S5.6. Por gentileza, o Senhor pode preencher a ficha?

S5.7. Por favor Senhor, coloque o seu nome, seu endereço e o seu telefone, e pode subir para seu quarto.

S5.8. Olha, se você está com muita pressa, eu posso ajudar mas preciso que assine na linha aqui em baixo.

S5.9. Senhor, por favor, é necessário que preencha esta ficha. Só levará um minuto.

S5.10. Desculpe Senhor, pelo que percebo o Senhor está com um tanto de pressa, mas eu realmente preciso que o Senhor preencha alguns dados desta ficha. Eu lhe asseguro que seremos os mais breves possíveis.

S5.11. O Senhor pode só escrever seu nome e assinar a ficha. Quando o Senhor descer, o Senhor preenche o restante.

S5.12. O Senhor pode preencher esta ficha enquanto eu faço o check-in e o mensageiro sobe com suas malas e abre o quarto?

S5.13. O Senhor poderia levar esta ficha para preencher no seu quarto e avisar-nos quando estiver pronta para buscarmos?

S5.14. O Senhor pode preencher a ficha em seu quarto e entregar no balcão da recepção depois.

S5.15. Sr., eu perei a FNRH dentro de um envelope para que o Sr. Preencha com mais calma dentro do seu apartamento.

S6. Um hóspede está fazendo muito barulho. Os outros hóspedes estão reclamando. Você deve tomar uma medida então, pega o telefone e fala com ele.

S6.1. Boa noite. Olha, eu recebi uma reclamação por causa do barulho. Será que vocês podiam diminuir um pouco?

S6.2. Por favor, Senhor, os hóspedes que estão que estão ao seu lado não estão conseguindo dormir por causa do seu barulho, o Senhor pode colaborar por gentileza, cuidando um pouco mais?

S6.3. Senhor, estou recebendo reclamações dos hóspedes próximos do seu apartamento. Por favor, faça menos barulho.

S6.4. Por favor Senhor, algumas pessoas estão reclamando do barulho, agradeço a vossa compreensão.

S6.5. Por favor Senhor, algumas pessoas estão incomodadas com o barulho. Agradeço sua compreensão. Obrigado.

S6.6. Aqui é da recepção. Nós recebemos algumas reclamações de outros hóspedes. O Senhor pode fazer mais silêncio, por favor?

S6.7. Desculpe por interferir, mas alguns hóspedes se queixaram do barulho. Será possível evitar o barulho daqui para frente?

S6.8. Senhor, tenho recebido reclamações de outros hóspedes, que o Senhor os estão perturbando com muito barulho. Peço que colabore evitando que o hotel tome outras medidas.

S6.9. Por favor, eu gostaria de verificar se é do seu apartamento que se pode ouvir a televisão. Os hóspedes deste andar estão reclamando.

S6.10. Boa Noite Senhor. Aqui quem fala é o recepcionista Tiago. Estou recebendo muitas reclamações por causa do barulho. O Senhor poderia por favor, diminuir os barulhos por gentileza?

S6.11. Boa Noite, desculpa incomodá-lo, mas é que os outros hóspedes do hotel estão reclamando do barulho. Seria possível fazer um pouco de silêncio? Todos aqui têm o mesmo direito como hóspede. Muito obrigada. E mais uma vez, desculpa pelo incômodo.

S6.12. Boa Noite. Desculpa incomodá-lo, já passam das 22 horas, já estamos em horário de silêncio. O Senhor poderia ser um pouco mais cuidadoso em relação ao barulho, por favor?

S6.13. Senhor, estamos recebendo reclamações dos apartamentos vizinhos a respeito do barulho vindo do seu apartamento. Peço que respeite o horário de silêncio.

S6.14. Senhor, aqui é da recepção. Alguns hóspedes estão reclamando do barulho. Gostaria de pedir que o Senhor cooperasse com a boa atmosfera do hotel e controlasse o barulho.

S6.15. Boa Noite. Aqui quem fala é...Desculpa incomodá-lo, mas nós tivemos reclamações a respeito do barulho do seu apartamento. Será que seria possível diminuí-lo um pouco para mantermos todos satisfeitos?

S7. Um hóspede está fumando em local proibido. Você deve pedir para que ele não fume neste local ou fume em outro local.

S7.1. Senhor, não é permitido fumar neste local. Peço a gentileza que apague o cigarro.

S7.2. Com licença, sinto muito, mas aqui não é permitido fumar. O Senhor pode fumar ali?

S7.3. Desculpe Senhor, é proibido fumar neste local.

S7.4. Senhor, infelizmente este local não é para fumantes. Por favor, vou lhe mostrar outro ambiente onde é permitido.

S7.5. Senhor, esta área é restrita para não fumantes, o Senhor pode passar para uma outra ala do hotel?

S7.6. Por favor Senhor, aqui não é permitido fumar, somente no bar.

S7.7. Neste lugar é proibido fumar. O Senhor pode fumar no bar, lá o cigarro é liberado.

S7.8. Com licença, Senhor mas não é permitido fumar neste local, infelizmente. Obrigado por sua compreensão.

S7.9. Senhor, esta área é de não fumantes. O Senhor poderia ou parar de fumar aqui ou ir para a área dos fumantes? Obrigada.

S7.10. Com licença Senhor. Poderia apagar o cigarro? Este local é impróprios para fumantes.

S7.11. Com licença, não é permitido fumar aqui. Nós temos uma área reservada para fumantes no bar.

S7.12. Por favor, Senhor. Não me leve a mal, mas nesta área não é permitido fumar, então o Senhor poderia se dirigir até a outra área para fumar?

S7.13. Senhor, sinto muito, mas esta é uma área para não fumantes

S7.14. Com licença, essa local é para não fumantes. O Senhor se incomodaria de apagar seu cigarro?

S7.15. Sr. Desculpa incomodar, mas eu gostaria de lhe informar que é proibido fumar neste local

S8. Um hóspede sentou-se à uma mesa reservada. Ele deve pedir que o hóspede se retire desta mesa.

S8.1. Vocês me desculpem, mas esta mesa está reservada. Vocês se importariam de trocar pra aquela outra ali?

S8.2. Esta mesa já está reservada. O Senhor pode sentar, por favor, nesta outra.

S8.3. Por gentileza, esta mesa já está reservada, poderia sentar em outra mesa?

S8.4 Senhor, esta mesa já está reservada, tenho uma outra mesa disponível.

S8.5. Com licença! Esta mesa já está reservada, temos outra mesa bem localizada com uma bela vista panorâmica.

S8.6. Com licença, essa mesa está reservada. Tem outras mesas disponíveis ao lado.

S8.7. Com licença, esta mesa já está reservada, mas há outra disponível. O Senhor se importaria de mudar para lá?

S8.8. Desculpe-me Senhor, mas esta mesa está reservada. Queria acomodar-se em outra. Por favor.

S8.9. Senhor, esta mesa já foi reservada, mas temos uma excelente, com vista para a colina. Não seria incômodo o Senhor se deslocar para outra, caso não prefira a indicada?

S8.10. Me desculpe. O Senhor talvez não tenha percebido, mas esta mesa está reservada. O Senhor não se incomodaria em trocar?

S8.11. Sr. Desculpa, mas esta mesa está reservada. Eu poderia lhe sugerir outra mesa?

S8.12. Desculpa Sr., mas o Senhor não poderia mudar de mesa, pois esta está reservada?

S8.13. Desculpe Senhor, mas esta mesa está reservada. O Senhor não se incomodaria de trocar de mesa? Posso acomodá-lo num excelente lugar.

S8.14. Com licença Senhor. Esta mesa está reservada. Gostaria de uma outra mesa?

S8.15. Com licença Senhor. Esta mesa já está reservada. Gostaria de uma outra mesa?

DADOS DE IL1

S1. The hotel restaurant closes at 2a.m. and it's already 2:30a.m. A guest is having his birthday party at the restaurant and they seem to be still having a lot of fun. You must close the restaurant now.

S1.1. Excuse-me guys! We must close the restaurant now.

S1.2. Everyone! It's closing time! The restaurant will give free lollypops to everyone who leaves in ten minutes.

S1.3. We close the restaurant at 2:00. I hate to do that, but I have to ask you to leave.

S1.4. Sorry, it's time to close.

S1.5. Sorry guys! We are closing in 10 minutes.

S1.6. I'm sorry, folks! We're closing in 10 minutes. Would you please leave before that?

S1.7. Hey, guys! Sorry, but it's time to close!

S1.8. Excuse me everybody! We need to close the restaurant. I'm sorry for breaking up your good time.

S1.9. I'm sorry to break up your party, but we need to close the restaurant.

S1.10. Closing time is in 5 minutes.

S1.11. Ladies and gentlemen, I'm sorry, but we have guests who need your comprehension. Please, stop the party due to our curfew.

S1.12. Excuse-me Sir! We are closing in 10 minutes.

S1.13. I'm sorry folks! We are closing in the next ten minutes.

S1.14. I'm sorry Sir, but the restaurant must close now. I'm afraid you'll have to leave.

S1.15. I'm sorry, but it's time to close.

S2. A guest is in the hotel lobby. He is completely drunk. You've got to take action and ask him to leave.

S2.1. This way, Sir! I'll help you.

S2.2. Come with me, Sir. I will help you. Everything is going to be right.

S2.3. I will help you.

S2.4. Sir, come with me . I'll help you.

S2.5. Sir, I'll help you. Come with me.

S2.6. Sir, would you follow me, please?

S2.7. Excuse-me, Sir! Come with me and everything is gonna be fine.

S2.8. Hold on to me, I'll help you.

S2.9. Here, let me help you to your room.

S2.10. Sir, we need you to return to your room.

S2.11. I can accompany you to your room.

S2.12. Sir! I will help you.

S2.13. Excuse-me, Sir! Would you follow me? I'll take care of you for a while.

S2.14. Come with me. I'll help you.

S2.15. Excuse-me. Do you need any help?

S3. A guest is sneaking in, trying to go up to his room with somebody else. This person hasn't registered.

S3.1. I'm sorry, but going up is allowed only for registered guests.

S3.2. I am sorry, going up is for registered guests.

S3.3. I'm sorry, but non-registered guests are not allowed upstairs.

S3.4. 'm sorry, but you cannot go up with anyone else unless he/she is a registered guest.

S3.5. Sorry Sir! Going upstairs is permitted to registered guests only.

S3.6. Excuse me Sir! Guests must register before going upstairs.

S3.7. I don't mind.

S3.8. I'm sorry, but only registered guests are allowed to go up.

S3.9. I'm sorry Sir, this is not allowed but this time I'll let you go.

S3.10. Pretend not seeing it.

S3.11. I pretend I haven't seen it.

S3.12. Let them go.

S3.13. Sorry Sir, you cannot go up with non-registered guests.

S3.14. Whistle-turn the other way.

S3.15. Whistle...

S4. You are making a check-out. The guest is paying by credit card. You have to request it to the guest.

S4.1. May I have your credit card, Sir?

S4.2. May I have your credit card, please?

S4.3. May I have your c.c., please?

S4.4. Can I have your credit card, please?

S4.5. May I have your credit card, please?

S4.6. We accept Visa and Master Card here.

S4.7. May I have your card, Sir?

S4.8. Will you be paying by credit card?

S4.9. May I have your credit card, please?

S4.10. Your credit card, Sir.

S4.11. Your credit card, Sir.

S4.12. We take all major credit cards, Sir.

S4.13. May I have your credit card, Sir?

S4.14. May I have your credit card, please?

S4.15. May I have your credit card, please?

S5. A guest is checking-in. He has to fill out a form before going up to his room. You realize he is in a hurry, though.

S5.1. Do you want me to fill it out for you, Sir?

S5.2. Uh-uh-uh. You have to sign here, first.

S5.3. I'll help you fill out the form, Sir. I assure you it won't take long.

S5.4. I am sorry, but you have to fill it out. It won't take long.

S5.5. Do you want me to help you out with this form?

S5.6. Would you like me to fill it out for you, Sir?

S5.7. Would you like me to help you, Sir?

S5.8. Fill out the most important details and fill out the rest later.

S5.9. Is there a problem I can help you with?

S5.10. Sir, we need you to fill out this form before you actually check in.

S5.11. I'm sorry Sir, but these are rules of the hotel. You have to fill it out.

S5.12. Sir, I know you're in a hurry but you must fill it out.

S5.13. I'm sorry, Sir but before going up you must fill out this form.

S5.14. I'll help you out with this form, Sir.

S5.15. Just sign the bottom line, please.

S6. A guest is making a lot of noise. The other guests are complaining about it. You have to take action so you pick up the phone to talk to him.

S6.1. Would you be a little bit quieter, please? Some guests are complaining about the noise.

S6.2. Good evening. We've just received complaints from other guests about your loud music.

S6.3. I'm sorry Sir, some guests are complaining they can't sleep because your room is noisy.

S6.4. Could you be quieter?

S6.5. We received some complaints from other guests. Could you keep it down, please?

S6.6. We've received complaints from yours neighbors. I'm sorry to ask you this, but could you turn it down a little?

S6.7. On behalf of other guests I ask you please not to make noise because of the time.

S6.8. I'm sorry Sir, but the other guests are complaining about the noise. Could you please be a little quieter?

S6.9. I'm sorry, Sir. We received complaints from your neighbors. Could you turn it down?

S6.10. Due to complaints from others guests I'm going to have to ask you to keep it down.

S6.11. Could you please keep the noise down? Thank you.

S6.12. Could you keep the noise down as a courtesy to the other guests?

S6.13. Please be quiet. I respect that you're partying but just turn it down a little.

S6.14. We've been receiving complaints from other guests and so we would like to ask you to keep it down.

S6.15. Could you turn it down, please?

S7. A guest is smoking in a non-smoking area. You have to take action.

S7.1. The smoking area is over there, Sir.

S7.2. Sorry... this isn't the smoking section.

S7.3. This is a non-smoking area, you will have to put it out.

S7.4. I'm sorry, but this is a non-smoking area.

S7.5. This is a non-smoking area.

S7.6. Sorry, this is a non-smoking area. Please, put it out.

S7.7. I'm sorry, Sir. This is a non-smoking area. Would you mind smoking over there?

S7.8. I'm sorry, but this is a non-smoking area.

S7.9. I'm sorry, I'll have to ask you to put it out. This is a non-smoking area.

S7.10. I 'm sorry, but this is a non-smoking area.

S7.11. Would you put out your cigarette? This is a non smoking area.

S7.12. I'm sorry Sir, but this is a non-smoking area.

S7.13. I'm sorry this is a non-smoking area Sir. Would you mind smoking over there,
please?

S7.14. I'm sorry, but there's no smoking here.

S7.15. This is a non-smoking area.

S8. A guest is sitting at a reserved table. You have to ask him to move.

S8.1. This table is reserved. Would you sit over there?

S8.2. This table is already reserved. I'll be pleased to help you find another good one.

S8.3. Sir, this table is reserved. I'll find a good spot for you.

S8.4. This table is reserved, let me show you another good spot.

S8.5. I'm sorry, Sir! This table has been reserved. I'll help you find another one.

S8.6. I'm sorry, this table is already reserved. Let me help you find another one.

S8.7. I'm sorry to bother you, but this table is already reserved. I'll drive you to an other good table.

S8.8. I hate to tell you this, but this table is reserved. Could you sit over here, please?

S8.9. I can offer you a table much better than that. Would you please follow me?

S8.10. I'm sorry Sir but this table is reserved to someone else. I've got another table available for you.

S8.11. Come with me, I have another good table for you.

S8.12. I'm sorry, Sir. This table is already reserved. Come with me, I have another good table for you.

S8.13. This table is already reserved, I'm sorry.

S8.14. Oh, we have a great table for you over here. You wouldn't like this one 'cause it's wobbly.

S8.15. This table is reserved. I'm sorry.

DADOS DE IL2

S1. The hotel restaurant closes at 2a.m. and it's already 2:30a.m. A guest is having his birthday party at the restaurant and they seem to be still having a lot of fun. You must close the restaurant now.

S1.1. I'm sorry Sir, but the restaurant close's at 2a.m., I'll ask you to leave.

S1.2. I'm sorry, Sir, but the restaurant should be closed an hour ago, so I really have to close it now.

S1.3. Sorry Sir, but we have to prepare the restaurant for the breakfast and the restaurant should be closed by now.

S1.4. Excuse Sir. I'm really sorry to bother you, but we need to close the restaurant now.

S1.5. Sir, I'm sorry to boder you, but we are closing the restaurant. I would suggest you to go to the bar, where you can be served all night long.

S1.6. Excuse me Sir, sorry to interrupt but I have to close the restaurant. I suggest you to go to our bar that is still open, than you may continue your birthday party. Thank you.

S1.7. “Excuse me Sr., we should close the restaurant .Could you, please, continue having you birthday in our bar? Thank you.”

S1.8. Hi Sir! Pretty party eh! Would you mind to tell me if it'll get any longer because it's already 2:30a.m. and I should had closed the restaurant half hour ago?

S1.9. Excuse me Sir, but we need to close the restaurant at 2a.m. We need to prepare the restaurant for tomorrow.

S1.10. Excuse me, Sir. I know that you are having fun but we really need to close the restaurant. I apologize for the inconvenient and thank you for your attention.

S1.11. Excuse me Sir! Sir would you like to ask for the bill. We need to close the restaurant.

S1.12. I'm so sorry, but I have to close!

S1.13. Excuse me, we usually close at 2a.m. and it's already 2:30a.m.. Would you like to continue your party on the pool bar?

S1.14. Excuse me Sir, the restaurant needs to be closed, can you please finish your party I'll be glad if you do this for me.

S1.15. Excuse me Sir. I need to close the restaurant, if you don't mind to finish with the celebration...thank you!

S2. A guest is in the hotel lobby. He is completely drunk. You've got to take action and ask him to leave.

S2.1. Excuse me Sir. Would you like some help to go into your room?

S2.2. Excuse me Sir, lets drink a cup of coffee in my room.

S2.3. Excuse me Sr. but you are talking too "high" would you like to seat down on the sofa? I appreciate that!

S2.4. Sr.! Excuse me, do you need some help? I'll go with you until your room and tomorrow you can enjoy your bar again.

S2.5. Hi, would you like coffee?

S2.6. Excuse me Sir! Are you OK? Sir would you like anything?

S2.7. Excuse me Sir, I didn't want to boder you but you look like not feeling pretty good. Is there something that I could do for you, Sir?

S2.8. Sorry, what's your room Sir? I think you should go there because you could boring some guests.

S2.9. Good night Sir. I was thinking if you would you like somebody to go up with you now. You can see that all there others are in their rooms already.

S2.10. “Sr., could you come into your apartment with me? You are not very well!”

S2.11. Excuse me Sir, may I help you? I can ask the bellboy to walk you to your room if you want me to.

S2.12. Excuse me Sir. Can I help you to get in your room!

S2.13. Excuse me Sir, but do you need any help to get to your room?

S2.14. Excuse me, Sir, could you come with me, please?

S2.15. Excuse me Sir, what’s your room number? I’ll take you to your room if you please.

S3. A guest is sneaking in, trying to go up to his room with somebody else. This person hasn’t registered.

S3.1. Excuse me Sir but you’ll have to registrate your companion.

S3.2. Excuse me Sir, could you please follow me to the front desk, so that I could check in your friend?

S3.3. Excuse me Sir, but we have to register everyone that comes in, would you mind to go to the reception and give your friend’s name?

S3.4. Excuse me Sir, we need to register everyone that goes up to your room with you? Can you please give me some information about your friend?

S3.5. Excuse me Sir, but your guest must be register to get into the hotel. Can you please fill up this?

S3.6. Sir, your “friend” must be registered to go to your room.

S3.7. “Excuse me, Sr., but this lady can not gives up to your room. Could you register her?”

S3.8. Excuse me Sir. I need the ID of your companion because I must do a temporary register to (her, his)!

S3.9. Sorry, but your partner should be registered if you want to go to your room with her.

S3.10. Excuse me, Sir, I’m sorry for interrupting you but I’m afraid that It’s necessary to register your friend.

S3.11. Excuse me Sir! Sir would you like to register your friend?

S3.12. I’m sorry, but you can’t go up to your room with somebody that is not register.

S3.13. Excuse me Sir, but you are not allowed to go up with this person. You have to register her/him before. Thank you!

S3.14. Excuse me Sir, can you please register your friend before you go to the room?

S3.15. I'm sorry Sir, but I'm afraid we don't have your friend registration, let me check... yes, we don't have it. But it's OK! I can provide it right now.

S4. You are making a check-out. the guest is paying by credit card. You have to request it to the guest.

S4.1. Excuse me Sir, would you like to check-out now?...So could you please give your credit card?

S4.2. Can you give your credit card please.

S4.3. May you lend me your credit card just to make your check out?

S4.4. Could you show me your credit card, please?

S4.5. Excuse me Sir! Please can I have your credit card?

S4.6. Excuse me, Sir, may I have your credit card for a moment, please?

S4.7. Could I have your credit car a moment, please?

S4.8. Sir?! Can I have your credit card to finish you check out please?

S4.9. "Sir, could you lend me your credit card? Thank you!"

S4.10. Can I please have your credit card.

S4.11. Sir, your credit card please.

S4.12. Excuse me Sir, can I have your credit card?

S4.13. Would you give me your credit card?

S4.14. Could you, please, give me your credit card?

S4.15. Could you give me your credit card.

S5. A guest is checking-in. He has to fill out a form before going up to his room. You realize he is in a hurry, though.

S5.1. Excuse me Sir. I really need that you fill out this form...but if you are in a hurry, just fill with your identification and next time you came to the registration, you can finish it!

S5.2. Excuse me Sir, I know that you are in a hurry but could you please fill out this small form.

S5.3. Excuse me Sir, but you have to fill this form now. You can write just your name, address and sign, please. When you come back you can come here again and complete the rest! Thank you very much!!!

S5.4. Good morning Sir, you have to fill out this form before go up to your room!

S5.5. Excuse me Sir! We need you to fill out a form before going to your room.

S5.6. I'm sorry Sir, I realize that you are in a hurry but we really need you to fill out this form before you go up, that's is for security and there nothing we can do about.

S5.7. Could you please fill out this form, please?

S5.8. Sir, can you fill out this form while I check you in and the boy goes up with you luggage?

S5.9. You may fill out this form later if you wish. All you have to do is sign here and we'll show you to your room.

S5.10. Sir, please could you answer this form in you room and return to me later?

S5.11. Sir, I'm gonna give you this form so that you can fill it in your room.

S5.12. Sir, you need to fill out this form, can you please let me know when you're done so we can have all your dates?

S5.13. Excuse me Sir, but would you mind to fill this form out in your room, please?

S5.14. I'm sorry, Sir, but you have to fill out this form, it'll just take a minute.

S5.15. You can fill your form at your room and bring it to me later on.

S6. A guest is making a lot of noise. The other guests are complaining about it. You have to take action so you pick up the phone to talk to him.

S6.1. I'm sorry Sir, but I've been receiving complaints about the noise in your room, could you be more careful.

S6.2. I'm sorry Sir, but some guests have already complained about the noise, could you please low down a little?

S6.3. Sorry Sir, but we already have some complaints about the noise in your room, would you mind low down?

S6.4. I'm sorry, but some guests are complaining about the noise, would you mind lowing down?

S6.5. Sorry to bother you Sir but I would like to remind you that after 10 o'clock you cannot make too much noise.

S6.6. Excuse me Sir, sorry to disturb you but I have the information that you are not respecting the silence time.

S6.7. "Hi, Sir, how are you? Sorry, but the other guests are complaining that you are making a lot of noise. Could you, please, stop a little bit? Thank you!!"

S6.8. Good night Sir. I'm sorry to interrupt you, but the other guests are complaining about the noise. Could you turn down the volume of your electronic things?

S6.9. Our regulation don't permitted a lot of noise. It could be inconvenient to the other guests.

S6.10. Excuse me, Sir. I would you like to ask you if is possible to don't make so much noise? I would like to thank you for your attention.

S6.11. Hello! Receptionist speaking. Could you please make less noise Sir.

S6.12. Hi Sir, somebody is complaining about the noise that you are doing, so could you stop it?

S6.13. Excuse me Sir, this is Débora from the front desk and I have a complaining about your noise. Thank you for your attention. I Appreciate that!

S6.14. Excuse me Mr. Smith, I know that today it's a very important day for you, but there's a lot of other guests complaining about your noise. Can you please be less noisy?

S6.15. Excuse me Sir. I'm sorry to disturb you Sir but the other guests are requesting you to make less noise. Would that be possible.

S7. A guest is smoking in a no smoking area. You have to take action.

S7.1. Excuse me Sir, I'm really sorry, but is not permitted smoke in this area if you would like to change to the smoking area...

S7.2. Excuse me Sir, can you please go to the other side of the restaurant, because this is the no smoke area.

S7.3. I'm afraid this is a non-smoking are, Sir. If you want you may stay at the other room and have a cup of coffee.

S7.4. – Hi Sir, this is the no-smoking area, so could you go to the smoking area?

S7.5. Excuse me Sir! I'm sorry, but it is not allowed to smoke here.

S7.6. Excuse me Sir, but this is the area for non-smoking so I'm afraid that it's not allowed to smoking here, but if you feel like smoking I can show you the smoking area.

S7.7. The hotel don't permitted smoking in this area. I'm sorry.

S7.8. Excuse me Sir but here is a non smoking area. Would you mind to smoke in other area?

S7.9. “Sorry, Sir but this is a non smoking area. Could you go to a smoking area or stop smoking? Thank you!!”

S7.10. I'm sorry Sir, but you are not allowed to smoke in this area.

S7.11. Could you please respect the sign of non smoking area.

S7.12. I'm sorry Sir, but this is a non smoking area.

S7.13. Sorry Sir, but this is a non smoking area, would you mind to smoke in there?

S7.14. Excuse me Sir, but I would you like to remind you that this is a no smoking area.

S7.15. Sir, I'm sorry but this is a non-smoking area.

S8. A guest is sitting at reserved table. You have to ask him to leave.

S8.1. Sorry Sir, would you mind changing tables? This one is already reserved.

S8.2. I'm sorry Sir, but this table is reserved. Don't you see the sign? I have another table for you in few minutes, OK?

S8.3. Excuse me Sir. The table that you are siting is reserved. Can you please go to another table.

S8.4. Excuse me Sir, this table is reserved. Would you mind sitting at that table close to the window?

S8.5. I'm sorry Sir, but this table is reserved. May I suggest you another one?

S8.6. Sorry Sir, you have to change table, because this one is reserved.

S8.7. Excuse me Sir, I'm sorry but this table is already reserved, but if you could just follow me I'll give you another one as good as this one.

S8.8. I'm sorry Sir, could I get you another table, this one is reserved.

S8.9. I'm sorry Sir, but this is a reserved table. May I suggest you another one.

S8.10. "Sir, this table is reserved; but we have a good one in front of that window; view to the sea... wonderful. Could you change? Thank you!!"

S8.11. Sir this table is already reserved but we have another one just as comfortable as this. May I prepare it for you?

S8.12. I'm sorry Sir, but this table is reserved. I will have another table for you.

S8.13. Excuse me Sir, but this is a reserved table would you mind if I placed you in another table as good as this one?

S8.14. Excuse me Sir! I'm sorry but this table is reserved, would you like another table.

S8.15. Hi Sir, this is a reserved table, but we have other one just right in your left, could you move?