

ESTRATÉGIAS DE CORTESIA NO ATO DE FALA DA RECUSA A PEDIDOS: UMA INVESTIGAÇÃO DO PORTUGUÊS BRASILEIRO E DO ITALIANO

BRUNO NEVES RATI DE MELO ROCHA*

MELISSA COBRA TORRE**

HELIANA MELLO***

RESUMO: O artigo analisa estratégias de cortesia no ato de fala da recusa a pedidos em português brasileiro e italiano. Os resultados apontam a relevância do ensino de aspectos pragmáticos a estudantes de LE.

PALAVRAS-CHAVE: cortesia; atos de fala; recusa; pedido.

ABSTRACT: *L'articolo discute alcune strategie di cortesia nell'atto linguistico del rifiuto a richieste nel portoghese brasiliano e nell'italiano. I risultati indicano l'importanza dell'insegnamento di aspetti pragmatici agli studenti di lingua straniera.*

PAROLE CHIAVE: *cortesia; atti linguistici; rifiuto; richiesta.*

ABSTRACT: *This paper analyzes courtesy strategies to be found in speech acts of refusal of requests in Brazilian Portuguese and Italian. The results point towards the relevance of the teaching of pragmatic aspects to students of foreign languages.*

KEYWORDS: *politeness; speech acts; refusal; request.*

* Doutorando em Linguística (UFMG).

** Doutoranda em Estudos Literários (UFMG).

*** Docente UFMG.



1. Introdução¹

O presente trabalho tem como objetivo investigar *estratégias de cortesia* do português brasileiro e do italiano. Como as estratégias de cortesia constituem em si um campo muito vasto e complexo, propõe-se aqui o recorte metodológico de se estudar as estratégias envolvidas no *ato de fala da recusa a pedidos*² nas línguas em questão.

Estudos de naturezas diversas apontam a relevância de aspectos pragmáticos na interação interpessoal e intercultural (CELCE-MURCIA, 2001; CLYNE, 1994; WIERZBICKA, 1991). Celce-Murcia (2001) ressalta a importância de aspectos pragmáticos para que a comunicação seja bem sucedida e lembra que o ensino de língua estrangeira deve pautar-se na apropriação de formas gramaticalmente corretas, bem como de elementos socioculturais da língua em estudo. O

1 Este trabalho é segmento de uma pesquisa mais ampla, envolvendo, além das línguas citadas, o inglês norte-americano. A pesquisa como um todo faz parte do projeto C-ORAL-BRASIL, financiado pelas entidades CNPq, FAPEMIG, UFMG e Banco Santander.

2 Para a teoria dos atos de fala, vide Austin (1962).

European Qualification Framework (EQF - COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE, 2005) posiciona-se de forma semelhante, colocando, ao lado de competências gramaticais, a necessidade de saber se comportar em diversos contextos sociais e culturais. O EQF ressalta ainda que o falante de uma língua deve mostrar-se interessado na interação com seus interlocutores, mantendo uma atitude curiosa e um diálogo crítico e construtivo (COMISSÃO EUROPEIA, 2008). Nesse contexto, a cortesia constitui um aspecto de grande importância, uma vez que é um fenômeno fortemente cultural e lida com estratégias de mitigação de possíveis tensões entre os interlocutores.

Para uma melhor compreensão do trabalho, segue uma breve explanação do fenômeno da cortesia, à maneira de Mariottini (2007) e Brown e Levinson (1987).

Segundo Mariottini, “por ‘cortesia’ se entendem todas aquelas estruturas recorrentes na língua escrita e falada que manifestam um comportamento comunicativo cooperativo e respeitoso” (2007, p. 9, tradução nossa)³. A cortesia, portanto: a) é uma estratégia linguística, e b) é usada, genericamente, em situações que possam gerar tensões entre os interlocutores. Brown e Levinson (1987) oferecem um modelo teórico que permite compreender um pouco mais o problema.

Os estudos desses autores postulam a existência de um falante ideal dotado de uma característica denominada *face* e da capacidade de produzir enunciados fluentes. A face de cada falante corresponde ao seu desejo de agir sem obrigações e impedimentos (*face negativa*) e à vontade de ter sua autoimagem estimada e preservada pelas outras pessoas (*face positiva*). Os autores notam, ainda, que certos atos são intrinsecamente ameaçadores de face. É esse o caso dos atos de *pedido* e de *recusa a um pedido*, que serão agora analisados.

No momento de sua enunciação, o pedido: a) ameaça necessariamente a face negativa da pessoa a quem ele foi feito, uma vez que esse indivíduo tem seu âmbito de ação limitado; b) ameaça em potencial a face positiva de quem o realizou, considerando o possível incômodo causado pelo ato.

A recusa a um pedido sem oferta de reparação, por sua vez: a) ameaça a face negativa do interlocutor (a pessoa que realizou o pedido recusado), uma vez que sua vontade não será levada a cabo; b) preserva a face negativa do enunciador, que não terá seu campo de ação limitado; c1) pode ameaçar a face positiva do enunciador, caso fique explícito que a recusa se deve, por exemplo, a limitações pessoais; c2) pode ameaçar a face positiva do enunciador, no caso, por exemplo, do incômodo causado pelo ato ser de alguma forma explicitado ou reafirmado.

3 “[C]on ‘cortesia’ si indicano tutte quelle strutture ricorrenti nella lingua scritta e parlata che manifestano un comportamento comunicativo cooperativo e rispettoso” (MARIOTTINI, 2007, p. 9).

É justamente esse jogo de preservação e ameaça de faces que motiva o uso de diferentes estratégias de cortesia, de modo a preservar as relações sociais na interação. A forma com que as culturas brasileira e italiana reagem a essas circunstâncias em contextos sociais e interacionais diversos foi analisada de acordo com uma metodologia que será exposta na próxima seção.

2. Metodologia

Sob influência de Beebe e Takahashi (*apud* WOLFSON, 1989), que operaram uma investigação comparando o ato da recusa entre americanos e japoneses, o presente trabalho foi baseado na elaboração, aplicação e análise de questionários.

Os questionários apresentam situações comunicativas nas quais o informante deve recusar a um pedido podendo escolher uma entre cinco opções de resposta que lhe são oferecidas. As estratégias de cortesia resultam da escolha de um perfil de resposta em função das características contextuais da interação. Oferecendo situações comunicativas variadas e um padrão fixo de respostas que compreenda diferentes estratégias de cortesia, é possível compreender como cada situação condiciona a escolha das respostas.

Aspectos tocantes à elaboração das perguntas, elaboração das respostas, seleção dos informantes e aplicação dos questionários serão tratados a seguir.

2.1 Elaboração das perguntas

As situações comunicativas presentes no questionário foram construídas com base em fatores que pudessem causar diferenças significativas nas estratégias de cortesia de brasileiros e italianos⁴. Foram três os fatores escolhidos inicialmente para compor as perguntas: a *formalidade* da situação⁵, a *relação de idade* entre os interlocutores e a *relação hierárquica* entre os mesmos. A *formalidade* da situação poderia ser *alta*, *média* ou *baixa*. No eixo da relação de *idade*, o informante poderia ser *mais velho*, *da mesma idade* ou *mais novo* que seu interlocutor. Em relação à *hierarquia*, o informante poderia ser *superior*, ter a *mesma posição hierárquica* ou ser *subordinado* ao interlocutor. Para que o questionário apresentasse todas as combinações possíveis em cada um dos três níveis de formalidade, hierarquia e idade, fizeram-se necessárias

4 O grupo de pesquisa é composto por linguistas brasileiros e italianos, garantindo uma competência pragmática plena em ambas as línguas.

5 Neste trabalho considerou-se a formalidade como um continuum que percorre situações interacionais com convenções menos flexíveis entre seus participantes e situações com convenções mais rígidas. O lugar em que ocorre a interação e a relação social entre seus participantes são alguns dos elementos que ajudaram a delinear a formalidade das situações comunicativas do questionário. Um encontro com um desconhecido em uma boate foi considerado uma situação de baixa formalidade. Uma conversa com um funcionário da empresa durante o horário de almoço foi considerada como formalidade intermediária. Uma reunião de trabalho foi considerada formal. Ainda assim, deve-se notar que esse constitui um fator cuja conceituação é mais problemática em relação aos demais.

27 questões, que foram divididas em dois questionários (questionários A e B)⁶. Dessa forma, cada modelo podia ser respondido em aproximadamente 15 minutos, evitando o desinteresse dos informantes e, portanto, a baixa fidedignidade em suas respostas.

Mais tarde, julgou-se importante avaliar também se a estratégia de cortesia dependia da presença ou ausência de *relação profissional* no ato da recusa⁷. Esse quarto fator apresentava, diferentemente dos demais, somente dois níveis (relação profissional *presente* ou *ausente*) e foi adicionado sem que o número de situações comunicativas do questionário fosse alterado. Isso foi feito por meio de pequenas adaptações nas situações comunicativas já existentes para que 13 delas tivessem relação profissional presente e 14, ausente. Como consequência, não há todas as combinações possíveis entre os dois níveis de relação profissional e os três níveis dos demais fatores.

Nas situações comunicativas, os três primeiros fatores são explicitados por meio de índices lexicais tais como “mais velho” (para o fator *idade*), “seu chefe” (para *hierarquia*) e “reunião da empresa em que trabalha” (para *formalidade*). A presença ou ausência de *relação profissional*, por sua vez, é determinada pelo fato de o favor pedido pelo subordinado estar diretamente relacionado às competências e deveres do informante (no caso, a competência e o dever de determinar o horário de trabalho do subordinado). A seguir, a questão 5 do *Questionário A*⁸, na qual podem ser observados os fatores supracitados:

Você está em uma *reunião da empresa em que trabalha* e um *subordinado, da sua idade*, te diz: “Caso seja possível, eu gostaria de alterar o meu turno”. Concordando com isso, vocês passariam a trabalhar no mesmo horário. Você não quer, pois o desempenho desse funcionário não é bom. Sendo assim, você responde: ...

Como pode ser observado, na elaboração das perguntas, considerou-se importante explicitar o motivo pelo qual o informante deveria recusar o pedido feito pelo seu interlocutor. Em todos

6 Essa escolha fez com que fosse duplicado o número de informantes da pesquisa, como poderá ser atestado adiante.

7 É fundamental notar a diferença entre relação profissional **no pedido** e relação profissional **entre os participantes**. O fator em questão mede a existência de relação profissional **no pedido**. O exemplo a seguir ajuda a esclarecer essa distinção: se um caixa de banco encontra seu superior em seu escritório e esse lhe pede algum favor que esteja diretamente relacionado ao trabalho (como, por exemplo, participar de uma reunião após o expediente), há relação profissional envolvida no ato de fala do pedido. Como contraexemplo, pode-se imaginar a mesma situação, com a diferença que o chefe pede para o subordinado comprar-lhe um café com leite. Nesse caso, existe relação profissional entre os participantes e ela pode exercer influência sobre o comportamento do subordinado. No entanto, assim como o pedido em questão não está relacionado **aos deveres do subordinado enquanto tal**, não há relação profissional envolvida **no ato do pedido**. Sendo assim, é possível que se tenha uma situação na qual o informante trabalha com seu interlocutor e, ainda assim, não haja relação profissional envolvida na recusa.

8 Os grifos não fazem parte da versão original do questionário e foram inseridos para facilitar a identificação dos índices lexicais mencionados.

os casos, eram motivos que poderiam de alguma forma prejudicar a face positiva – ou seja, a boa imagem – do informante ou de seu interlocutor. No caso em questão, o motivo da recusa ameaça a face positiva do interlocutor, mas ao longo do questionário encontram-se igualmente exemplos em que o motivo ameaça a face positiva do informante. Esse elemento exige particular atenção, pois se relaciona diretamente com as estratégias de cortesia adotadas por cada cultura. É o motivo da recusa que garante a possibilidade de verificar se, em uma situação em que o informante deve potencialmente ameaçar a face positiva do interlocutor ou a sua própria, o variar dos graus de *formalidade, hierarquia, idade e relação profissional* gera estratégias diferentes de cortesia.

2.2 Elaboração das respostas

A teoria dos atos de fala (AUSTIN, 1962) prevê que um mesmo ato ilocutivo possa ser realizado por meio de incontáveis atos locutivos, o que faz com que seja inviável fornecer ao informante todas as formas de se manifestar a recusa a um pedido. Esse quadro torna-se ainda mais complexo levando-se em conta as formas diretas e indiretas⁹ de se realizar o ato em questão e a possibilidade da recusa ser composta por mais de um ato de fala – ou seja, por mais de um enunciado¹⁰ –, tratando-se de um macroato (VAN DIJK, 1977). Todavia, o foco da pesquisa não é explorar as possibilidades de se manifestar um ato de fala, mas sim as estratégias de cortesia preferidas por cada cultura em cada tipo de situação comunicativa. Destarte, levando-se em conta a tendência das culturas brasileira e italiana de realizar a recusa a um pedido explicitando o motivo da recusa¹¹, foram selecionados cinco macroatos compostos de duas partes: a primeira denominada *tipo de resposta*, na qual o informante realiza a recusa, e a segunda chamada *justificativa*, na qual o informante oferece ao interlocutor uma justificativa para não realizar o pedido. Esses macroatos, que espelham cinco diferentes estratégias de cortesia, podem ser observados a seguir:

- (a) recusa direta + justificativa verdadeira
- (b) recusa atenuada + justificativa verdadeira
- (c) recusa direta + justificativa falsa
- (d) recusa atenuada + justificativa falsa
- (e) pedido de desculpas + justificativa indiferente

9 Para atos de fala diretos e indiretos, vide Searle (1976 e 1979).

10 Para uma definição de enunciado e sua relação com a locução, vide Cresti (2000).

11 Segundo a competência pragmática dos pesquisadores, a recusa a um pedido sem a explicitação do motivo da recusa teria, nas culturas brasileira e italiana, um potencial demasiadamente grande de ameaçar a face positiva de quem realiza o ato, não constituindo uma estratégia usual em ambas as línguas.

Para efeito de comparação, seguem o enunciado e as possíveis respostas da questão 5 do *Questionário A*, na mesma ordem em que constam acima:

5. Você está em uma reunião da empresa em que trabalha e um subordinado, da sua idade, te diz: “Caso seja possível, eu gostaria de alterar o meu turno”. Concordando com isso, vocês passariam a trabalhar no mesmo horário. Você não quer, pois o desempenho desse funcionário não é bom. Sendo assim, você responde:

- a) Não vai ser possível. Seu desempenho não é bom.
- b) Infelizmente não poderei te ajudar, pois o seu desempenho não é muito satisfatório.
- c) Não vai dar. É indispensável que você continue nesse turno.
- d) Eu gostaria de poder ajudar, mas é indispensável que você continue nesse turno.
- e) Me desculpe, mas isso não será possível.

Na elaboração das respostas, considerou-se que a *recusa atenuada* e a *justificativa falsa* são as opções que remetem a uma maior cortesia, pois ambas têm como prioridade salvar a face positiva dos interlocutores no ato da recusa a um pedido. A *recusa direta* e a *justificativa verdadeira*, por outro lado, são estratégias de menor cortesia. Por esse motivo, nota-se, de (a) a (d), uma escala aproximativa que vai de um grau menor a um grau maior de cortesia, sendo (b) e (c) estratégias intermediárias. A opção (e) constitui uma estratégia a parte: a recusa a um pedido por meio de um pedido de desculpa. Optou-se por acrescentar ao *pedido de desculpas* uma justificativa dita *indiferente*, que não explicitasse o motivo da recusa. O *pedido de desculpas* e a *justificativa indiferente* constituem também opções de menor nível de cortesia em relação à *recusa atenuada* e à *justificativa falsa*.

Do ponto de vista metodológico, a última opção de resposta constitui uma falha da pesquisa. Como o pedido de desculpas e a justificativa indiferente aparecem exclusivamente combinados entre si, não é possível determinar qual parte da resposta exerceu maior influência para que ela fosse escolhida.

2.3 Seleção dos informantes e aplicação dos questionários

Os informantes são indivíduos de ambos os sexos com idade variando entre 18 e 30 anos. Essa faixa etária corresponde à do público das disciplinas da graduação em Língua Italiana da Faculdade de Letras da UFMG. Além disso, considerou-se que uma variação de idade ainda maior poderia causar uma heterogeneidade indesejável às respostas.

Os questionários foram aplicados a dois grupos diferentes de informantes. O primeiro foi o grupo de falantes nativos de português, composto de brasileiros alunos da FALE/UFMG. O segundo grupo é formado por falantes nativos de italiano, alunos da *Università degli Studi di Bologna* e da *Università degli Studi di Lecce*, ambas situadas na Itália¹².

Os informantes nativos de português e italiano responderam questionários escritos em suas línguas maternas. Além disso, as opções de resposta de cada situação comunicativa se encontravam em ordem aleatória, diminuindo o risco de que o informante percebesse o padrão que as regia.

A coleta de dados tinha como objetivo alcançar o número de 60 questionários de cada tipo para cada grupo (60 do tipo A para italianos, 60 do tipo B para italianos, 60 do tipo A para brasileiros e 60 do tipo B para brasileiros). Visando eliminar os questionários que não respeitassem as condições desejadas pelos pesquisadores (questionários rasurados ou incompletos, respondidos por informantes que não estivessem na faixa etária escolhida etc.), foram aplicados a cada grupo por volta de 100 questionários de cada tipo.

3. Apresentação e análise de dados¹³

A análise de dados será dividida em duas partes. A primeira se dedica mais propriamente à apresentação de dados e oferece uma visão geral sobre a forma que brasileiros e italianos realizam o ato da recusa a pedidos. Serão também apontados os contextos nos quais as estratégias de cortesia das duas culturas coincidem. A segunda parte aborda de forma mais direta a problemática da construção de diferentes estratégias de cortesia em função dos diferentes níveis de *idade*, *hierarquia*, *formalidade* e *relação profissional*. Ao longo desse processo, as culturas estudadas serão comparadas, de modo a notar semelhanças e diferenças entre as mesmas.

12 Além dos grupos citados, foram aplicados questionários a outros três grupos: a) falantes nativos de inglês norte-americano, oriundos da University of Texas; b) estudantes de nível avançado de italiano, provenientes da UFMG e do Instituto Ítalo-brasileiro Fundação Torino, em Belo Horizonte; c) estudantes de nível avançado de inglês, provenientes da UFMG e da Escola Americana de Belo Horizonte. Os estudantes de língua estrangeira responderam questionários na língua que estudam e foram instruídos a responder como se estivessem na Itália e nos Estados Unidos. Esses questionários serão analisados em estudos posteriores.

13 Para a análise dos dados foi utilizado o teste estatístico do qui-quadrado de Pearson, sendo que dentre esses dados foram considerados significativos aqueles que apresentavam valor de P menor ou igual a 0,05. Esse valor indica que a diferença percentual entre as variáveis pode ser considerada significativa.

Neste artigo, os fatores que compõem as situações comunicativas e que, portanto, condicionam as estratégias de cortesia, serão estudados de forma independente. Uma visão mais aprofundada da questão exige que seja observada a interação entre os mesmos, no entanto isso será feito em artigos ulteriores, seja por economia de espaço, seja porque depende de novos testes estatísticos.

3.1 Apresentação de dados e considerações gerais

Para uma melhor compreensão do que se segue, cabe lembrar que, para cada situação comunicativa presente no questionário, o informante era contemplado com cinco opções de resposta, sendo cada uma delas formada por duas partes: a primeira, denominada *tipo de resposta*, e a segunda, *justificativa*.

A Tabela 1, *Quadro geral das duas culturas* (doravante, quadro geral), indica, para cada cultura: a) a porcentagem dos tipos de resposta (*direta, atenuada e desculpa*) em todo o questionário; e b) a porcentagem dos tipos de justificativa (*verdadeira, falsa, indiferente*) em todo o questionário. A análise do quadro geral permite identificar tendências gerais de cada cultura, independente dos diferentes graus de *idade, hierarquia, formalidade e relação profissional* de cada situação.

Tabela 1: Quadro geral das duas línguas e culturas

		Brasileiros	Italianos	Valor de P
Tipo de resposta	Atenuada	58,95%	52,22%	0,001
	Direta	23,64%	27,96%	
	Pedido de desculpa	17,41%	19,81%	
Justificativa	Falsa	49,81%	45,06%	0,021
	Verdadeira	32,78%	35,12%	
	Indiferente	17,41%	19,81%	

Nota-se que a ordem de preferência dos tipos de resposta e das justificativas é a mesma em ambas as culturas. Dentre os tipos de resposta, a *atenuada* foi escolhida em mais da metade das situações do questionário (em 58,95% dos casos para brasileiros e 52,22% para italianos).

Em relação às justificativas, optou-se por uma justificativa *falsa* em quase 50% das questões (49,81% e 45,06%). Cumpre notar que a porcentagem de *pedido de desculpa* é a mesma de justificativa *indiferente*, uma vez que constituem um único perfil de resposta (pedido de desculpas + justificativa indiferente).

Esse quadro evidencia uma semelhança no padrão com que indivíduos das duas nacionalidades realizam o ato da recusa a pedidos. No entanto, o teste qui-quadrado revela uma diferença estatisticamente significativa na forma com que cada cultura escolhe o tipo de resposta e a justificativa: o valor de P é inferior a 0,05 em ambos os casos, apontando uma probabilidade maior de 95% que as variáveis sejam significativamente diferentes. Apesar das semelhanças, brasileiros têm uma tendência maior a atenuar a recusa e a fornecer uma justificativa falsa para a mesma. Italianos, por sua vez, tendem a ser mais diretos e a dar um número maior de justificativas verdadeiras. Há também uma preferência maior dos últimos pelo pedido de desculpa com justificativa indiferente.

A situação exposta anteriormente se refere ao quadro geral de cada cultura. Agora será observada a forma com que as duas culturas estudadas se comportam ao variar dos graus dos fatores.

Tabela 2: Porcentagem de *tipo de resposta* e *justificativa* em função dos fatores

	Tipo de resposta						P
	Atenuada		Pedido de desculpa		Direta		
Nacionalidade	Br	It	Br	It	Br	It	
Formalidade baixa	52,04%	49,63%	18,89%	20,19%	29,07%	30,19%	0,722
Formalidade intermediária	60,93%	51,85%	18,70%	22,41%	20,37%	25,74%	0,010
Formalidade alta	63,89%	55,19%	14,63%	16,85%	21,48%	27,96%	0,012
Interlocutor mais novo	59,63%	52,78%	16,48%	15,37%	23,89%	31,85%	0,013
Interlocutor coetâneo	59,63%	49,44%	20,00%	25,37%	20,37%	25,19%	0,003
Interlocutor mais velho	57,59%	54,44%	15,74%	18,70%	26,67%	26,85%	0,395
Interlocutor subordinado	59,63%	56,85%	17,59%	18,33%	22,78%	24,81%	0,634
Interlocutor da mesma hierarquia	60,00%	48,33%	17,04%	21,30%	22,96%	30,37%	0,001
Interlocutor superior	57,22%	51,48%	17,59%	19,81%	25,19%	28,70%	0,166
Relação profissional ausente	56,31%	53,81%	19,29%	18,21%	24,40%	27,98%	0,249
Relação profissional presente	61,79%	50,51%	15,38%	21,54%	22,82%	27,95%	0,000

	Justificativa						
	Falsa		Indiferente		Verdadeira		P
	Br	It	Br	It	Br	It	
Nacionalidade							
Formalidade baixa	57,59%	51,30%	18,89%	20,19%	23,52%	28,52%	0,091
Formalidade intermediária	55,00%	51,85%	18,70%	22,41%	26,30%	25,74%	0,311
Formalidade alta	36,85%	32,04%	14,63%	16,85%	48,52%	51,11%	0,220
Interlocutor mais novo	37,78%	34,81%	16,48%	15,37%	45,74%	49,81%	0,406
Interlocutor coetâneo	54,07%	50,74%	20,00%	25,37%	25,93%	23,89%	0,108
Interlocutor mais velho	57,59%	49,63%	15,74%	18,70%	26,67%	31,67%	0,032
Interlocutor subordinado	48,70%	44,07%	17,59%	18,33%	33,70%	37,59%	0,290
Interlocutor da mesma hierarquia	42,96%	39,07%	17,04%	21,30%	40,00%	39,63%	0,168
Interlocutor superior	57,78%	52,04%	17,59%	19,81%	24,63%	28,15%	0,165
Relação profissional ausente	55,36%	53,33%	19,29%	18,21%	25,36%	28,45%	0,355
Relação profissional presente	43,85%	36,15%	15,38%	21,54%	40,77%	42,31%	0,001

A Tabela 2 mostra a porcentagem de cada *tipo de resposta* e cada tipo de *justificativa* em função dos graus dos fatores. Os valores de P em negrito indicam os casos em que a diferença entre brasileiros e italianos é significativa (menor do que 0,05). Observando a tabela, conclui-se que, apesar do quadro geral de brasileiros ser diferente do de italianos, as estratégias de cortesia em função de contextos diferentes produzem situações em que essas culturas se comportam da mesma forma: quando se há formalidade baixa, quando o interlocutor é subordinado ao informante, quando o informante é subordinado ao interlocutor e quando não há relação profissional no ato da recusa, brasileiros e italianos tendem a se comportar da mesma forma. A maior parte das concordâncias se manifesta na escolha da *justificativa*: em 9 dos 11 contextos, brasileiros e italianos apresentam o mesmo padrão de escolha de justificativas falsas, indiferentes e verdadeiras. É, portanto, a escolha do *tipo de resposta* que difere, de maneira mais ampla, o comportamento das duas culturas. A relação profissional presente é o único contexto em que as duas culturas se comportam de maneira diferente nas duas partes que compõem a recusa.

3.2 Análise das estratégias de cortesia

Nesta seção serão estabelecidas as formas com que brasileiros e italianos alteram as

tendências explicitadas no quadro geral em face dos diversos níveis de *idade, hierarquia, relação profissional e formalidade*, constituindo diferentes estratégias de cortesia. O fator *hierarquia* será usado como exemplo para entender a dinâmica dos outros fatores.

A Tabela 3 contém a porcentagem de escolha das duas partes que integram a resposta. Em negrito, foram assinaladas aquelas para as quais o teste qui-quadrado aponta diferença significativa entre as culturas estudadas.

Tabela 3: Porcentagem do tipo de *justificativa* em função do fator *hierarquia*

Posição hierárquica do interlocutor	Brasileiros			Italianos		
	Falsa	Indiferente	Verdadeira	Falsa	Indiferente	Verdadeira
Subordinado	48,70%	17,59%	33,70%	43,52%	16,11%	40,37%
Mesma hierarquia	42,96%	17,04%	40,00%	40,37%	17,59%	42,04%
Superior	57,78%	17,59%	24,63%	50,93%	20,56%	28,52%
Quadro geral	49,81%	17,41%	32,78%	45,06%	19,81%	35,12%

A Tabela 3 mostra a quantidade de vezes que cada tipo de justificativa (*falsa, indiferente e verdadeira*) foi escolhido em função dos diversos níveis de hierarquia do interlocutor. Foi realizado o teste qui-quadrado comparando esses valores com o quadro geral de cada cultura (também presente na tabela). Os valores em negrito são aqueles que se diferem significativamente do quadro geral, ou seja, aqueles para os quais P é inferior a 0,05.

Na tabela, observa-se que, quando o interlocutor é subordinado ao informante, brasileiros e italianos se comportam da mesma forma que seus respectivos quadros gerais, não alterando significativamente o número de justificativas falsas, indiferentes e verdadeiras. Por outro lado, quando o interlocutor é da mesma hierarquia ou superior ao informante, as duas culturas apresentam variação significativa em relação a seus quadros gerais. Logo, os contextos que proporcionam uma alteração na tendência geral de italianos e brasileiros são os mesmos: quando o interlocutor é da mesma hierarquia do informante e quando o interlocutor é superior ao informante.

Com o objetivo de se estabelecer a estratégia de cortesia adotada em função da variação de um fator – no caso, a hierarquia –, é fundamental verificar não só se há diferença significativa

para cada grau do fator em questão, mas também como se manifesta a diferença. A manifestação da diferença pode acontecer de duas formas: aumentando ou diminuindo o nível de cortesia em relação ao quadro geral da cultura. O aumento e a diminuição da cortesia constituem, portanto, as duas formas possíveis de *direção da alteração* (ou, mais simplesmente, *direção*).

Para os informantes brasileiros, relacionar-se com um interlocutor de mesma hierarquia causa alteração significativa no tipo de justificativa escolhido: aumenta-se o número de justificativas falsas (de 49,81% para 57,78%) e diminuem as verdadeiras, preservando-se o número de justificativas indiferentes (cerca de 17,5%). Assim como as justificativas falsas correspondem a uma estratégia de maior cortesia e as justificativas verdadeiras correspondem a uma menor cortesia, conclui-se que, na escolha da justificativa, relacionar-se com um interlocutor da mesma hierarquia causa um aumento da cortesia.

Comparando a estratégia das culturas brasileira e italiana no caso de igualdade hierárquica entre o informante e o interlocutor, nota-se que a mudança causada pelo contexto ocorre na mesma *direção*: o aumento da cortesia.

À semelhança do que ocorre com o fator *hierarquia*, os contextos em que italianos e brasileiros variam em relação a seus quadros gerais são sempre os mesmos. Sempre que um nível de um fator causa diferença significativa em relação ao quadro geral da cultura brasileira, há também diferença em relação ao quadro geral italiano. Além disso, a direção das mudanças é sempre a mesma. Ou seja, apesar dos quadros gerais de respostas de italianos e brasileiros serem diferentes entre si, existe certo paralelismo entre as estratégias de cortesia adotadas na escolha das justificativas ao variar dos diferentes graus de *idade*, *hierarquia*, *relação profissional* e *formalidade*. Por outro lado, essas alterações ocorrem com intensidade diferente para cada cultura.

A Tabela 4, a seguir, reporta a direção da mudança de estratégia de cortesia em função da variação do número de justificativas. As colunas “Falsa”, “Indiferente” e “Verdadeira” indicam se houve aumento (“+”), decréscimo (“-”) ou a manutenção (“=”) da porcentagem dos tipos de justificativa em relação ao quadro geral das culturas. A coluna “Direção da variação” indica se essas mudanças causaram aumento, diminuição ou manutenção de cortesia e utilizam os mesmos símbolos. A tabela indica, ainda, a existência de um caso especial, “*”, que será discutido logo em seguida.

Tabela 4: alterações na estratégia de cortesia da *justificativa* em função dos graus dos fatores

	Falsa	Indiferente	Verdadeira	Direção da alteração
Formalidade baixa	+	=	-	+
Formalidade intermediária	+	=	-	+
Formalidade alta	-	=	+	-
Interlocutor mais novo	-	=	+	-
Interlocutor coetâneo	*	*	-	+
Interlocutor mais velho	+	=	-	+
Interlocutor subordinado	=	=	=	=
Interlocutor da mesma hierarquia	-	=	+	-
Interlocutor superior	+	=	-	+
Relação profissional ausente	+	=	-	+
Relação profissional presente	-	=	+	-

A situação em que o interlocutor e o informante são coetâneos é a única que causa diferença no comportamento de brasileiros e italianos. Contudo, essa exceção não causa alteração na direção das estratégias das duas culturas, que continuam coincidentes. Logo, esse caso não trará consequências negativas para a análise geral do problema, como será visto adiante.

Até então foi discutida a forma com que os diferentes graus de *hierarquia*, *idade*, *formalidade* e *relação profissional* influenciam a escolha da *justificativa*. Agora, será analisada a forma com que esses mesmos fatores condicionam a escolha do *tipo de resposta*, que se fundamentará na Tabela 5.

Tabela 5: alterações na estratégia de cortesia do *tipo de resposta* em função dos graus dos fatores

	Atenuadas		Desculpas		Diretas		Direção da variação	
	Br	It	Br	It	Br	It	Br	It
Nacionalidade								
Formalidade baixa	-	-	=	=	+	=	=	-
Formalidade intermediária	=	=	=	=	=	=	=	=
Formalidade alta	+	=	=	=	=	=	=	=
Interlocutor mais novo	=	=	=	=	=	=	=	=

Interlocutor coetâneo	=	=	=	+	=	=	=	+
Interlocutor mais velho	=	=	=	=	=	=	=	=
Interlocutor hierarquicamente inferior	=	+	=	=	=	=	=	+
Interlocutor da mesma hierarquia	=	=	=	=	=	=	=	=
Interlocutor hierarquicamente superior	=	-	=	=	=	=	=	+
Relação profissional ausente	=	=	=	=	=	=	=	=
Relação profissional presente	=	=	=	=	=	=	=	+

Tanto na Tabela 4 quanto na Tabela 5 ocorre variação significativa no tipo de resposta *pedido de desculpa* e na justificativa *indiferente* em um único caso: quando o informante e o interlocutor são coetâneos. Dessa forma, o que poderia representar um grave problema metodológico para a análise de dados¹⁴ constitui um caso de importância relativa, já que a escolha da estratégia de cortesia está condicionada quase sempre às outras opções de *tipo de resposta* e *justificativa*.

Comparando as tabelas 4 e 5, pode-se observar que a direção das variações do tipo de resposta em relação ao quadro geral de cada cultura não acompanha, com uma única exceção (que será analisada adiante), a direção da variação da justificativa. Quando ocorre um aumento da cortesia na *justificativa*, por exemplo, diminui-se ou mantém-se inalterado o nível de cortesia no *tipo de resposta*. Além disso, a comparação da porcentagem dos *tipos de resposta* e de *justificativa* da Tabela 2 para cada nível dos fatores revela que a tendência presente na escolha da justificativa é dominante em relação à tendência do tipo de resposta¹⁵.

O caso em que o interlocutor é subordinado ao informante constitui uma exceção e será analisado adiante. A seguir, seguem as principais considerações extraídas dos dados apresentados anteriormente, para as quais não serão levadas em conta as duas exceções identificadas até então (informante e interlocutor coetâneos e interlocutor subordinado ao informante), mas apenas sinalizadas quando necessário.

14 Conforme explicitado na seção 2, não é possível identificar se a escolha da alternativa composta por pedido de desculpa + justificativa indiferente se deve à primeira ou à segunda parte do perfil de resposta em questão.

15 Para uma melhor compreensão desse fato, recorre-se a um exemplo: para os italianos, quando o interlocutor é superior ao informante, há preferência por uma justificativa de maior cortesia. Isso se dá pelo aumento de 6,98% de justificativas falsas e pela diminuição de justificativas verdadeiras na mesma proporção (o número de justificativas indiferentes permanece o mesmo). Por outro lado, o número de respostas atenuadas diminui em 0,74% e as respostas diretas aumentam na mesma proporção (sendo mantido o número de pedidos de desculpa), o que indica uma leve diminuição da cortesia. Como pode ser observado, o aumento de cortesia na justificativa é superior à sua diminuição no tipo de resposta, respeitando a tendência indicada acima.

Assim como a) o total de variações significativas na justificativa é superior ao total de variações no tipo de resposta; b) as variações no tipo de resposta ocorrem somente nos casos em que há também variação na justificativa¹⁶; c) variações no tipo de resposta vão sempre em direções opostas àquelas das justificativas, mas nunca de modo a superá-las¹⁷, uma hipótese sugerida aqui é que a escolha da justificativa determine a escolha do tipo de resposta. A confirmação dessa hipótese, no entanto, depende de um aprofundamento da questão.

De posse dessas informações, chega-se, por fim, às estratégias de cortesia do português brasileiro e do italiano. Essas estratégias se fundamentam nas tendências de respostas expressas no quadro geral de cada cultura e se constituem com base em alterações dessas tendências. Convém lembrar que, em muitos casos, ainda que a alteração feita por brasileiros e italianos ocorra na mesma direção (aumento, diminuição ou manutenção do nível de cortesia), cada cultura o faz com uma intensidade própria e com base no seu quadro geral. Assim, a despeito do paralelismo notável nas conclusões expressas a seguir, explicam-se as inúmeras diferenças de comportamento entre brasileiros e italianos presentes na Tabela 2. Uma vez feitas essas observações, passa-se às estratégias de cortesia:

a) quando há relação profissional presente no ato da recusa, italianos e brasileiros diminuem a cortesia (aumentando o número de justificativas verdadeiras). Na situação inversa, aumenta-se a cortesia;

b) quando a formalidade contextual é alta, verifica-se uma diminuição da cortesia (aumentando o número de justificativas verdadeiras). Nas situações em que a formalidade contextual é média ou baixa, aumenta-se a cortesia;

c) quando o interlocutor é mais novo, brasileiros e italianos diminuem o nível de cortesia (aumentando o número das justificativas verdadeiras). Com um interlocutor da mesma faixa-etária ou mais velho, brasileiros e italianos aumentam o nível de cortesia;

A hierarquia constitui um caso mais complexo e não respeita, no italiano, a tendência da estratégia de cortesia ser determinada pela justificativa – e não pelo tipo de resposta. Observando exclusivamente a justificativa, italianos e brasileiros têm aparentemente a mesma oposição tripartida:

d1) quando o interlocutor é hierarquicamente inferior, não há diferença em relação ao quadro geral. Com um interlocutor do mesmo nível hierárquico, verifica-se a diminuição da cortesia. Com interlocutor hierarquicamente superior, tem-se o aumento da cortesia.

¹⁶ A isso, faz exceção o caso em que o informante e o interlocutor são coetâneos.

¹⁷ A isso, faz exceção o caso em que o informante é hierarquicamente inferior.

Esse é, de fato, o comportamento do brasileiro, mesmo fazendo interagir a justificativa e o tipo de resposta. A mudança que ocorre no quadro do italiano devido à interação entre justificativa e tipo de resposta determina que, quando o interlocutor é hierarquicamente inferior ao informante, há um aumento de cortesia. Desse modo, o italiano passa a ter uma oposição bipartida:

d2) quando o interlocutor é do mesmo nível hierárquico, tem-se a diminuição de cortesia. Com o interlocutor de nível hierárquico diferente (inferior ou superior), tem-se o aumento da cortesia.

Essa diferença de comportamentos pode constituir um traço sociolinguístico explicável por divergências históricas entre Brasil e Itália. Levando-se em conta a recente tradição escravagista da cultura brasileira¹⁸ em relação à italiana, é possível pensar que o quadro brasileiro atual (em que se tem menor cortesia em situações com pessoas de mesma hierarquia, cortesia intermediária com pessoas de hierarquia inferior e maior cortesia com pessoas de hierarquia superior) derive de um quadro anterior que reflita mais claramente as antigas relações entre classes: menor cortesia com subordinados, cortesia intermediária com pessoas de mesma hierarquia e maior cortesia com superiores. Uma mudança gradual de mentalidade pode ter causado um aumento significativo de cortesia com pessoas hierarquicamente inferiores, de modo a superar o nível de cortesia usado com pessoas da mesma hierarquia. Desse modo, é possível imaginar que, caso essa mudança continue em curso, dentro de algumas décadas tenha-se para o português brasileiro uma oposição bipartida semelhante à do italiano.

Por fim, outra situação merece algumas considerações: dentre os casos analisados, a diminuição de cortesia nas situações de formalidade alta e de relação profissional presente pode causar certo estranhamento. Contudo, acredita-se que, em tais contextos, os informantes tendam a usar mais justificativas verdadeiras, temendo que uma eventual mentira seja descoberta no futuro. Em outras palavras, optam por ameaçar sua face positiva no momento da recusa para que ela não seja ameaçada posteriormente de forma mais comprometedora.

18 Para uma história das relações entre as classes no Brasil, veja-se Croci (2011).

4. Conclusão

A análise dos questionários evidenciou, por um lado, uma tendência em comum entre italianos e brasileiros, que, para realizar a recusa, servem-se amplamente de respostas atenuadas e justificativas falsas. Além disso, atestou-se um paralelismo na forma com que as duas culturas alteram suas tendências gerais de resposta em função dos fatores supracitados, formando assim suas estratégias de cortesia. Por outro lado, verificou-se que esse paralelismo não anula as diferenças entre as culturas, uma vez que a análise dos questionários mostra diferenças estatisticamente significativas na forma com que brasileiros e italianos cumprem o ato da recusa a pedidos para diferentes graus de *idade, formalidade, hierarquia e relação profissional*. A maior parte dessas diferenças se deve ao grau com que as duas culturas utilizam as estratégias de cortesia.

A partir dessas conclusões, pretende-se, em trabalhos posteriores: a) verificar a forma com que brasileiros estudantes de nível avançado de língua italiana realizam a recusa a pedidos, observando se suas estratégias de cortesia correspondem àquelas da língua que estudam; b) aprofundar o estudo das estratégias de cortesia do português brasileiro e do italiano, analisando as respostas em função dos fatores conjugados entre si; c) analisar as estratégias de cortesia do inglês norte-americano e compará-la com as de alunos avançados de inglês norte-americano, com base em questionários já coletados; d) analisar as estratégias de cortesia do ato de pedido de desculpas em português, italiano e inglês norte-americano, para o qual já foram coletados os dados.

Referências

- AUSTIN, J. L. *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press, 1962.
- BROWN, P; LEVINSON, S. C. *Politeness: some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press, 1987.
- CELCE-MURCIA, M. *Teaching English as a second or foreign language*. Boston: Heinle & Heinle, 2001.
- CLYNE, M. *Intercultural communication at work: cultural values in discourse*. Cambridge: Cambridge University Press, 1994.
- COMISSÃO EUROPEIA. *Quadro Europeu de Qualificações para a aprendizagem ao longo da vida (QEQL)*. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2008.
http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/pdf/eqf/broch_pt.pdf Acesso: 08/09/2009.
- COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE. *Proposta di raccomandazione del parlamento europeo e del consiglio relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente*. 2005.
http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/keyrec_it.pdf Acesso: 08/09/ 2009.
- CRESTI, E. *Corpus di italiano parlato*. Firenze: Accademia della crusca, v.1, 2000.
- CROCI, F. A imigração no Brasil. In MELLO, H.; ALTENHOFEN, C.; RASO, T. (eds.). *O contato lingüístico e o Brasil*. Belo Horizonte: UFMG, 2011.
- MARIOTTINI, L. *La cortesia*. Roma: Carocci, 2007.
- SEARLE, J. The classification of illocutionary acts. In *Language in Society*, v.5: 1-23, 1976.
_____. *Expression and meaning: studies in the theory of speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press, 1979.
- VAN DIJK, T. A. *Text and context: Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. London: Longman, 1977.
- WIERZICKA, A. *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter, 1991.
- WOLFSON, N. The Sociolinguistic Behavior of English Speakers. In *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. Cambridge: Newbury House Publishers, 1989.