



Estratégias de atenuação em situações cotidianas: um estudo comparativo entre espanhol latino-americano e português brasileiro

Mitigation strategies in everyday situations: a comparative study between Latin American Spanish and Brazilian Portuguese

Camilla Rastely

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, Bahia / Brasil

camillarastely@gmail.com

<http://orcid.org/0000-0001-7606-3866>

Cecilia Aguirre

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, Bahia / Brasil

cga.ufba.2015@gmail.com

<http://orcid.org/0000-0002-0562-9452>

Resumo: O presente trabalho encontra-se situado na área de Pragmática Sociocultural e consiste em um estudo com fins exploratórios e descritivos do uso das táticas de atenuação, produzidas em uma situação comunicativa que requer o uso de certo grau de cortesia, entendida como trabalho de face (GOFFMAN, 1967, p. 12). Para a constituição do corpus, aplicamos a entrevista semiestruturada, frequentemente utilizada na pesquisa qualitativa. Como parte da entrevista, solicitamos que os participantes se colocassem na situação de ter que informar ao dono do imóvel que, no mês atual, não poderão pagar o aluguel. Em uma etapa anterior da pesquisa, conduzimos vinte entrevistas com vinte falantes de espanhol, metade homens e metade mulheres, dez de Santiago de Chile e dez de La Plata, Argentina, todos estudantes universitários entre dezenove e trinta e três anos de idade. Nesta fase, aplicamos o mesmo critério para entrevistar dez falantes de português na cidade de Salvador, Bahia, Brasil. As intervenções revelaram a rica variedade de recursos de atenuação disponíveis nas duas línguas, além de nos permitir observar alguns aspectos de cortesia nos grupos selecionados. Assim, com o objetivo de descrever e comparar as táticas de atenuação, nossas observações se fundamentam

nos estudos desenvolvidos por Goffman (1967), Brown e Levinson (1987), Haverkate (1994), Kerbrat-Orecchioni (2004), Briz (2004), Briz (2006) e Albelda Marco; Briz Gómez (2010).

Palavras-chave: Pragmática Sociocultural; estratégias de atenuação; cortesia.

Abstract: This paper belongs to the area of Sociocultural Pragmatics and consists of a descriptive-comparative study with the objective to explore mitigation strategies used in an ordinary communicative situation requiring the exercise of politeness, understood as face work (GOFFMAN, 1967, p. 12). To elicit our corpus of analysis we adopted a semi-structured interview, most frequently used in qualitative research. As part of the interview, the participants were prompted to express literally what they would say if they were to inform to the owner that they would not be able to pay next month rent. In a previous stage of this research, we conducted twenty interviews with Spanish speaking participants, half men and half women, ten of them from Santiago de Chile and the other ten from La Plata, Argentina. All of them were university student, aged nineteen to thirty three. For the present research, we followed the same criteria to interview ten Brazilian Portuguese speakers from Salvador. Their answers revealed a rich variety of mitigation strategies, available in Spanish and Portuguese, variety that also allowed us to explore aspects of politeness within the groups observed. Thus, with the object to describe and contrast mitigation strategies, our observations were based on Goffman (1967), Brown and Levinson (1987), Haverkate (1994), Kerbrat-Orecchioni (2004), Briz (2004), Briz (2006), and Albelda Marco; Briz Gómez (2010).

Keywords: Sociocultural Pragmatics; mitigation strategies; politeness.

Recebido em 20 de outubro de 2019

Aceito em 18 de fevereiro de 2020

Considerações iniciais

Este trabalho está vinculado ao projeto de pesquisa individual *Estratégias de atenuação em situações cotidianas: um estudo das variedades do espanhol de Santiago do Chile, Chile; La Plata, Argentina e Salvador, Bahia, Brasil*, projeto que se insere na atividade desenvolvida pelo Grupo de Estudos Linguísticos Hispânicos, linha de descrição e análise linguística do espanhol atual, cadastrado no CNPq desde 2014. Trata-se de um estudo descritivo-comparativo, que se propõe analisar o tipo de táticas de atenuação utilizadas pelos participantes da pesquisa. Para

este estudo, realizaram-se dez entrevistas orais, com cinco homens e cinco mulheres de cada uma das três variedades de fala selecionadas – Santiago de Chile (Chile), La Plata (Argentina) e Salvador (Brasil), totalizando 30 entrevistas. Os entrevistados selecionados são jovens universitários entre 19 e 33 anos. Eles deveriam responder ao que literalmente fariam na seguinte situação: informar ao dono do apartamento em que residem que, no mês atual, não poderão pagar o aluguel segundo o contrato de locação assinado. Foi realizada uma análise descritivo-comparativa das táticas de atenuação produzidas nessa situação comunicativa, que exige certo grau de cortesia linguística, considerada aqui como trabalho de face (GOFFMAN, 1967).

Nossas observações se fundamentam nos estudos sobre cortesia desenvolvidos por Goffman (1967), Brown e Levinson (1987), Haverkate (1994), Kerbrat-Orecchioni (2004), Briz (2004) e Albelda Marco e Briz Gómez (2010). Nossa metodologia toma como base a pesquisa sociolinguística segundo Silva-Corbalán (2001) e os testes de hábitos sociais definidos e aplicados por diversos linguistas, entre eles Hernández Flores (2003), Brasdefer (2005), Bravo (2010) e Kaul de Marlageon (2012).

Em atenção a esse arcabouço teórico metodológico, desenvolvemos a pesquisa que resultou neste trabalho. Assim, após uma breve descrição da fundamentação teórica, da metodologia e do instrumento utilizado para a constituição do corpus de análise, apresentaremos nossas observações para depois discuti-las e esboçar uma conclusão, procurando abrir o caminho para pesquisas futuras.

1. Fundamentação teórica

Os fenômenos de cortesia e atenuação se inserem na área da Pragmática e da Sociopragmática, mas também nas áreas da Pragmática Linguística e Sociocultural (BRAVO, 2004) e da Análise do Discurso oral coloquial (BRIZ, 2004). Eles têm sua origem nos estudos de Goffman (1967) sobre cortesia, nos quais o linguista apresenta a noção de face, ou imagem, ampliada posteriormente por Brown e Levinson (1987), que definiram e descreveram os atos ameaçadores de imagem, positiva e negativa, presentes na interação social.

Para Ervin Goffman (1967), o termo face é definido como a imagem positiva que um indivíduo deseja projetar de si, delineada em função da sua aprovação social:

The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes – albeit an image that others may share, as when a person makes a good showing of his profession or religion by making a good showing of himself...¹ (GOFFMAN, 1967, p. 5)

Isso quer dizer que a noção de face se estabelece no contato interacional e no âmbito social. Face é uma imagem específica que um indivíduo apresenta aos outros e que, por sua vez, está sujeita aos requerimentos da situação e do contexto, evidenciando a forma por meio da qual ele se apresenta na sociedade.

O modelo teórico mais utilizado sobre cortesia é da autoria de Brown e Levinson (1987), que, em *Politeness: Some Universals in Language Usage*, definem os atos ameaçadores de imagem (*FTA, face threatening acts*, em inglês). Segundo essa teoria, a face negativa é o conjunto dos territórios do ‘eu’ (território corporal, espacial, temporal, bens materiais ou simbólicos); e a face positiva, o conjunto das imagens valorizadas de si mesmos que os indivíduos constroem e tentam impor na interação. Segundo Brown e Levinson (1987), a maioria dos atos de fala realizados são potencialmente ameaçadores para uma ou outra imagem. Por exemplo, as petições, como ato impositivo, são potencialmente ameaçadoras da imagem negativa do interlocutor, uma vez que elas representam uma invasão do seu território; por outro lado, atos como a crítica ou a reclamação representam ameaças para a imagem positiva do interlocutor, uma vez que ferem de alguma forma seu amor próprio.

De acordo com Kerbrat-Orecchioni (2004), essa propriedade ameaçadora, constitutiva dos atos de fala, vai ao encontro da necessidade universal de construção da imagem e põe em risco o sucesso da interação. É nesse momento, então, que se ativa o trabalho de imagem, conceito desenvolvido por Goffman (1967) para designar toda tentativa das

¹ O termo face pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si em virtude da linha de ação que os outros assumem que ela tenha tomado durante um contato particular. A face é uma imagem de si delineada de acordo com atributos sociais aprovados, porém uma imagem que possa ser compartilhada, já que projetar uma boa imagem profissional ou religiosa é oferecer uma boa imagem de si próprio. (Tradução nossa)

pessoas no intuito de conseguir que suas ações não causem a perda da face de nenhum dos interlocutores. Assim, para Kerbrat-Orecchioni, a cortesia positiva implica incursões sistemáticas no território do interlocutor, com manifestações de simpatia e interesse, perguntas, elogios, presentes, oferecimentos, convites.² Já a cortesia negativa relaciona-se à ingerência ou transgressão no território individual do outro.

A teoria da cortesia de Brown e Levinson foi concebida para colocar em evidência princípios universais do uso da linguagem (aqueles que permitem a gestão harmoniosa das relações interpessoais). Porém, os questionamentos dessa suposta universalidade ou etnocentrismo, junto com a adequação proposta por Kerbrat-Orecchioni (2004), constituem o arcabouço teórico que permite esclarecer diferenças no funcionamento da cortesia entre culturas. Essas diferenças revelam, segundo a autora, uma lógica cultural subjacente aos comportamentos cortesês e constituem a parte emergente de um conjunto de valores e representações de determinada sociedade, ou seja, seu *ethos*, que pode ser igualitário ou hierárquico (cortesia de deferência); de proximidade ou distância; de privilégio consensual da cortesia positiva ou, pelo contrário, da negativa.

Kerbrat-Orecchioni (2004) afirma que o comportamento cortês varia tanto quantitativa como qualitativamente de uma sociedade para outra. Ela destaca que, do ponto de vista quantitativo, o mesmo ato de fala pode ser realizado de diversas formas; por exemplo, pode-se expressar gratidão mediante uma benção ou uma desculpa, ou a mesma fórmula ou procedimento cortês pode expressar diferentes valores pragmáticos. A autora explica que essas diferenças revelam, por um lado, as distintas concepções do que se considera ameaça ou reforço à imagem e, por outro lado, as distintas situações em que se espera um ato cortês e aquelas nas quais a cortesia seria inapropriada. Dessa forma, ela conclui que a noção de mal-entendido ou inadequação pragmática surge quando se projetam sobre usos estrangeiros nossas próprias formas de cortesia.

Assim, no intuito de identificar as diferenças entre os comportamentos cortesês de chilenos, argentinos e brasileiros, nos propusemos descrever e comparar as táticas de atenuação (ALBELDA MARCO; BRIZ GÓMEZ, 2010) utilizadas pelos participantes na situação comunicativa descrita.

² Definidos como FFA, *face flattering acts*, em inglês. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004.)

2. Marco metodológico: os testes de hábitos sociais

A atenuação e a cortesia são categorias pragmáticas que nos permitiram identificar diferenças culturais entre as comunidades investigadas (ALBELDA MARCO; BRIZ GÓMEZ, 2010). Neste trabalho, adotamos a definição de atenuação segundo Briz (2006):

En concreto es una estrategia conversacional vinculada a la relación interlocutiva, que mitiga la fuerza ilocutiva de una acción, el papel del sujeto y objeto de la enunciación o la fuerza significativa de una palabra, de una expresión para lograr la aceptación del otro, el objetivo previsto. (BRIZ, 2006, p. 33)³

Em outras palavras, a atenuação (ou mitigação) é considerada um recurso tático e eficaz para a negociação e o acordo na interação.

Kerbrat-Orecchioni (1996) divide os atos ameaçadores de face em quatro categorias: a) Atos ameaçadores da face positiva do interlocutor: todos os atos que colocam em risco a autoestima do outro (crítica, contestação, reprovação, insulto, injúria, chacota, sarcasmo); b) Atos ameaçadores da face negativa do interlocutor: todas as violações territoriais de natureza verbal (perguntas indiscretas, atos diretivos – como ordem, proibição – conselho ou pedido) e não verbal (agressões visuais, contatos corporais indevidos); c) Atos ameaçadores da face positiva do locutor: todos os comportamentos autodegradantes (confissões, pedido de desculpas, autocríticas); d) Atos ameaçadores da face negativa do locutor: todos os atos que atingem o território daquele que os realiza, algo que propõe efetuar e que é suscetível de lesá-lo (oferta, promessa).

Sob a luz das definições acima descritas, a situação comunicativa selecionada, qual seja, ter que informar sobre a impossibilidade de se ater ao estabelecido no contrato de locação do imóvel, um documento formal assinado em comum acordo pelas partes, coloca o foco nos recursos de atenuação escolhidos pelo locutor na tentativa de preservar a própria face e mitigar as consequências da transgressão ao território (imagem negativa) do interlocutor (opções b e c acima). Do ponto de vista pragmático, espera-se que, confrontados com essa situação, os participantes formulem

³“Concretamente é uma estratégia conversacional vinculada à relação de interlocução, que mitiga a força ilocutória de uma ação, o papel do sujeito e objeto da enunciação ou a força significativa de uma palavra, de uma expressão para obter a aceitação do outro, o objetivo previsto”. (BRIZ, 2006, p. 33) (Tradução nossa)

diferentes atos de fala, quais sejam, assertivos, impositivos, interrogativos, expressivos, assim como explicações e justificativas, petições, pedidos de desculpas e agradecimentos na tentativa de mitigar a ofensa e preservar a própria face. Como já foi apontado anteriormente, nossa atenção recairá sobre os recursos de atenuação utilizados na tentativa de salvar a própria face e mitigar as consequências da transgressão ao território (imagem negativa) do interlocutor.

O recurso para a obtenção dos atos de fala constitutivos do nosso *corpus* foi pensado a partir do modelo dos testes de hábitos sociais, definidos e aplicados por diversos autores, como Hernández Flores (2003), Brasdefer (2005), Bravo (2010), Kaul de Marlageon (2012), entre outros.

2.1. Algumas considerações sobre os testes de hábitos sociais

Hernández Flores (2003) destaca a importância de explicar a cortesia de acordo com as características do contexto sociocultural onde se realiza. Ela descreve várias formas de aceder ao contexto sociocultural, porém enfatiza a pertinência e efetividade dos testes de hábitos sociais. Neste trabalho, tomaremos como parâmetro essa definição.

Segundo Boretti (2003), os testes de hábitos sociais podem ser descritos como questionários, geralmente escritos, que focalizam valores e comportamentos sociais. As perguntas costumam ser de dois tipos: pedir opiniões sobre o comportamento cortês (por exemplo, o que é a cortesia para você?) ou pedir aos informantes que escrevam o que fariam em determinadas situações, esperando obter atos como petições, agradecimentos etc. Esses testes são distribuídos entre falantes nativos, de quem também se solicita informação de natureza sociológica, como a idade, o sexo, o lugar de origem ou residência e a profissão. Os resultados assim obtidos constituem uma amostra das características do contexto sociocultural em que as interações acontecem. Considera-se que as respostas dadas pelos informantes não necessariamente correspondem com o que eles fariam em uma situação comunicativa real, mas com aquilo que consideram correto falar. Desta forma, as respostas são válidas por serem fonte de informação sobre o conhecimento social compartilhado, sobre algumas crenças, atitudes e valores próprios dessa comunidade.

A informação que pode ser obtida mediante os testes é muito diversa, podendo o modelo de teste ser adaptado para o tipo de dados que cada pesquisador persegue. Assim, os testes permitem obter informação sobre:

- Os diferentes modelos de realização pragmalinguística de petições, desculpas, agradecimentos etc.
- O comportamento considerado adequado em relação com as características sociais dos interlocutores, como idade, sexo, tipo de vínculo social etc.
- Os valores sociais que se encontram por trás dos comportamentos mencionados nas respostas. Estes dados podem revelar tanto o comportamento social considerado apropriado, ou não, em uma comunidade, e o porquê, quanto o desejo de imagem dos seus membros.

Em síntese, os testes de hábitos sociais constituem um instrumento versátil e poderoso para a obtenção de atos de fala em contextos de interação. No que tange a nossa pesquisa, os atos de fala foram obtidos mediante uma entrevista semiestruturada (SILVA CORVALÁN, 2001), gravada com a anuência dos participantes e posteriormente transcrita. Os dados assim obtidos nos permitem, nesta fase da pesquisa, realizar a descrição e comparação dos diferentes modelos de realização pragmalinguística das táticas de atenuação (ALBELDA MARCO; BRIZ GÓMEZ, 2010) formuladas pelos participantes, como explicações e justificativas, indeterminação do dito, expressão de incerteza, despersonalização, correção e reformulação, concessão, implicação do interlocutor no dito, formulação indireta de petições, pedidos de desculpas, agradecimentos, etc.

Do recorte metodológico acima exposto, evidencia-se o caráter experimental da nossa pesquisa, com fins exploratórios e descritivos, da qual não podemos derivar ainda premissas firmes sobre as características socioculturais das comunidades observadas, mas podemos, não obstante, formular algumas hipóteses, que deixarão a inquietação para o prosseguimento deste trabalho no futuro quanto à descrição de tais características socioculturais.

Feitas essas observações, prosseguiremos com a descrição e análise dos dados obtidos.

3. Descrição e análise dos dados

Os participantes nesta pesquisa foram escolhidos aleatoriamente entre os estudantes presentes em *campi* universitários e foram consultados

sobre sua anuência para a gravação das respostas. Para salvaguardar sua identidade e para efeitos de descrição do *corpus*, eles foram identificados com códigos como M5A23, no qual se menciona primeiro o sexo (homem ou mulher); segundo, o número de ordem; terceiro, o país de origem; e quarto, a idade.

Para a descrição dos procedimentos de atenuação linguística, utilizamos a classificação de táticas gerais de atenuação proposta por Albelda Marco e Briz Gómez (2010) dentre as quais, por motivos de espaço neste trabalho, apresentamos os exemplos mais significativos extraídos do *corpus*, destacados pela sua relevância na interpretação dos dados.

3.1 Informantes brasileiros

No *corpus* de dados do português brasileiro, dentre as táticas gerais de atenuação propostas por Albelda Marco e Briz Gómez (2010), destacam-se as justificações e explicações, formulação indireta de petições, correções e reformulações, indeterminação da qualidade ou quantidade do dito, a implicação do interlocutor no dito pelo locutor e a despersonalização de elementos da enunciação.

Quanto às justificações e explicações oferecidas em função da impossibilidade do pagamento do aluguel, destacamos, em primeiro lugar, um comentário metapragmático, que de alguma forma alude à norma social implícita na formulação de justificativas: “Eu falaria a verdade, mas, qual seria a verdade?”

Esta confissão “Eu falaria a verdade, mas, qual seria a verdade?” alude à prática socialmente aceita entre falantes de português brasileiro de fazer rodeios, de recorrer a narrações, histórias emotivas, que podem ser tanto reais quanto falsas, para justificar e/ou explicar um comportamento que, como no caso desta pesquisa, representa uma ameaça à imagem negativa do interlocutor assim como fere a autoestima, a imagem positiva, do locutor. Como exemplo disso, encontramos “eh, eu tentei até juntar um dinheiro, mas meu filho se acidentou” ou “aconteceram uns imprevistos que eu não esperava, e eu espero que você compreenda”.

Essas histórias, junto com outras táticas como a despersonalização e a indeterminação da qualidade ou quantidade do dito, abundam no *corpus* brasileiro, colocando em evidência a finalidade de sensibilizar, emocionar o interlocutor para atingir o objetivo comunicativo, qual seja, evitar ou adiar o pagamento do aluguel minimizando as consequências para ambos. Como exemplo de indeterminação, encontramos, entre outras, a expressão

“o mais breve possível eu vou tentar conseguir o dinheiro” mediante a qual o participante, por um lado, confirma sua intenção de pagar, mas, por outro, não determina exatamente quando – “o mais breve possível”; e, como exemplo de despersonalização, encontramos “infelizmente, eu vou ter que atrasar”. Nesse caso, interpretamos que o advérbio “infelizmente” nos remete a um acontecimento fortuito que obrigou o participante a atrasar o pagamento, por isso a modalização mediante a perífrase “ter que atrasar”.

Como justificativa para a concessão do pedido de adiamento, alguns participantes destacaram sua qualidade de bons pagadores: “... em fim infelizmente isso aconteceu depois do que quatro meses que eu to aqui, infelizmente acontece, eu to até envergonhado de falar isso com você...”; “...o senhor sabe, né? que a gente tem essa relação aqui de muito tempo que eu sou inquilino do senhor, só que eu to com um problema financeiro esse mês...”. Entendemos que essa justificativa cumpre a função de ato reparador da própria face do locutor.

Entre as explicações, encontramos “... aconteceram uns imprevistos que eu não esperava, eh, aconteceram uns imprevistos...”; “... só que eu to com um problema financeiro esse mês...”; “...esse mês não vou poder pagar o aluguel... do apartamento que que eu estou, ahm, porque, eh, porque esse mês as contas aumentaram muito, as as as despesas to tendo que ajudar minha família em casa, e tal...”

Observamos, também no *corpus* brasileiro, que todos os participantes encerraram sua fala com uma proposta, uma possível solução do problema causado, por exemplo: “...Olha só, nesse mês eu não tó podendo te pagar o aluguel como a gente tinha combinado na data certa, mas o que acontece?, até o dia cinco, que é o prazo que a gente costuma receber dinheiro, eu prometo que eu vo(u) fazer o possível para poder efetuar o pagamento do imóvel...”; “...o mais breve possível eu vou tentar conseguir o dinheiro, eu vou tirar de algum local e eu vou fazer o possível para te pagar mas se realmente eu não tiver como eu vou começar a procurar outro lugar...”; “...assim que possível irei pagar o valor combinado, ou pode ser que a gente pode fazer algum outro acordo...”; “...pediria para você se você poderia parcelar esse aluguel, dividir, e pagar a partir do próximo mês, adicionando o valor...”; “...a gente pode fazer um acordo, né? para pagar metade desse mês no mês que vem, e no outro paga a outra metade já, um e meio por mês para compensar o desse mês...”.

Inclusive, encontramos a formulação de uma promessa de pagamento futuro mediante o próprio verbo perlocutório, porém com

certo grau de indefinição “prometo que vou fazer o possível”, o que, de alguma forma, diminui a qualidade da promessa.

Já outros participantes recorreram à formulação de petições indiretas mediante o uso de perguntas: “pode ser que a gente pode fazer algum outro acordo e ver como a gente vai ficar nessa situação”; com o complemento interrogativo “né?” no final da frase: “eu to vindo aqui conversar com o senhor pelo seguinte motivo, o senhor sabe, né?”; com o uso do condicional “gostaria” e do pretérito imperfeito do subjuntivo “ajudasse”: “eu gostaria por favor que o senhor me ajudasse nesse sentido para que eu não pague esse mês” como recursos linguísticos atenuantes da força ilocutória do ato de petição.

Como exemplos de indeterminação da qualidade ou quantidade do dito, encontramos “...não tô podendo te pagar o aluguel...” O uso do gerundismo diminui a precisão do verbo modal poder, restringindo a referência temporal ao presente, sem apontar para uma possível solução futura; “...eu vo fazer o possível...” a expressão fazer o possível não implica, necessariamente, que seja feito o suficiente, diminuindo a força ilocutória do fazer; nos exemplos “...nos próximos meses com certeza irei reaver essa dívida...” e “...eu tentei até juntar um dinheiro...” se observa a indeterminação temporal e quantitativa pelo uso do plural em “nos próximos meses” e do artigo indefinido “um” em “um dinheiro”. No que diz respeito à implicação do interlocutor no dito, podemos citar alguns exemplos como “...eu espero que você compreenda...” e “...ver como a gente vai ficar...”; “...o senhor sabe, né?”.

Para finalizar, destacamos a tática de correção e reformulação com que o locutor tenta restaurar a ordem e a harmonia na interação. Nas falas da maioria dos participantes, há marcadores discursivos como “olha”, “olha só”, “só que”, utilizados para introduzir o ato ameaçador da imagem do interlocutor, como forma de atenuar o impacto que a notícia pode causar: “Olha, aconteceu tal problema”; “...Olha só, nesse mês eu não tô podendo te pagar o aluguel como a gente tinha combinado na data certa...”; “...só que eu to com um problema financeiro esse mês...”. No exemplo “...mas o que acontece?...” , até o dia cinco, que é o prazo que a gente costuma receber dinheiro, eu prometo que eu vo fazer o possível para poder efetuar o pagamento...”, o marcador discursivo “mas, o que acontece?” é utilizado para introduzir uma solução ao problema.

Resultou muito interessante constatar que a maioria dos participantes brasileiros utilizou o advérbio infelizmente como recurso de

atenuação da força ilocutória do dito, uma vez que, com ele, introduz-se a notícia da falta de pagamento. “...No momento infelizmente eu não vou ter como pagar...”; “...infelizmente eu não poderei pagar esse mês ...” e “...então esse mês infelizmente não vou poder pagar esse esse aluguel...” ou “...em fim infelizmente isso isso aconteceu depois do que quatro meses que eu to aqui, infelizmente acontece...”. Vale a pena ressaltar que nenhum dos participantes brasileiros utilizou o verbo desculpar-se ou pedir perdão, não obstante, entendemos que o advérbio infelizmente serve como pedido de desculpas. No entanto, essa hipótese deve ser comprovada mediante novos testes.

Por último, entendemos que as respostas dos participantes se constituem em um ato de fala cujo objetivo é se desculpar, para salvar a própria imagem, e minimizar e remediar as consequências de um ato ameaçador da imagem negativa do interlocutor. Entendemos que esse conjunto de táticas, incluindo as histórias – verdadeiras ou não –, criadas para justificar a realização do ato ameaçador, junto com indeterminações da força ilocutória do verbo ou indeterminações na quantidade de dinheiro ou de tempo, assim como o uso do advérbio “infelizmente”, que remete a uma causa fortuita e externa, que tira controle da situação por parte do locutor, constitui uma sequência que apresenta traços de despersonalização da enunciação, uma vez que as causas que levam à falta de pagamento não dependeriam necessariamente da capacidade ou responsabilidade do locutor. Em outras palavras, a conjunção de todos estes elementos tira o locutor do centro da cena e diminui sua responsabilidade perante o ocorrido.

3.2 Informantes chilenos

Na análise do corpus de falantes chilenos, observamos que, em sua grande maioria, esses sujeitos trazem em sua resposta o fato de serem bons pagadores, trazendo a confiança do locador para eles para que possam apresentar um motivo pela falta de pagamento, como por exemplo, “Bueno/ le diríaaaa/haríaaaaa uso de mi historial de buennn/ de buen pagador/ le diría que sabe que soy un hombre responsable que pagaa/ que paga puntualmente el arriendo/ pero que esta vez por distintos problemas no voy a poder...”. Podemos ver, neste exemplo, que o entrevistado busca ressaltar que é uma pessoa responsável em seus pagamentos para tentar ganhar a confiança do locador.

Como estratégias de cortesia negativa, também encontramos táticas de justificação e explicação, utilizadas para apresentar o motivo

pela falta de pagamento do aluguel, como no exemplo “...que ha sido un mes difícil...” ou “...este mes estoy medio/ o sea que este mes estoy medio corto de plata...”. Em cotejo com o português brasileiro de Salvador, a justificativa atrelada ao emocional se dá de uma maneira mais sutil, pois as respostas não são tão detalhadas como as utilizadas pelos falantes de português brasileiro, inclusive algumas sequer incluíam dados pessoais, simplesmente alegaram que não poderiam pagar o aluguel, como em “... Eh sabe quee/señor /no tengo para pagarle en este momento...”, outros apresentaram uma desculpa um pouco mais elaborada, como vemos no exemplo “...Ah:::sabe que/ lamento mucho pero/ voy a tener que retrasar un poco el pago este mes porque tengo problemas en mi casa yyy/ y necesito un poco más de tiempo/ por favor...”

Outro aspecto apresentado pelos participantes chilenos foi a correção e reformulação apresentada por meio dos pedidos de desculpa por não poderem pagar o aluguel, como vemos em “...Pucha le diría así como/ le pediría disculpa primero...” ou “...Ah, sabe que/ lamento mucho pero/ voy a tener que retrasar un poco el pago...”, porém isso não foi apresentado na fala de todos. Alguns participantes focalizaram sua estratégia reparadora no ressarcimento do prejuízo causado. Vale ressaltar que, diferentemente dos participantes brasileiros, os chilenos verbalizam as desculpas e pedidos de perdão, como nos exemplos acima ou em “...Sí/ ahí le diría quee/ perdón/ por no poder pagarle esta vez...”

Por fim, o ressarcimento foi apresentado em praticamente todos os entrevistados, pois necessitavam de uma ação reparadora para esta situação. Em alguns casos, esta ação foi determinada pelo locatário, como no depoimento “... y le digo quee/le voy a dar un determinado plazo para pagar/ yy que sea la menor cantidad de tiempo posible...conseguirme la plata rápido...”, em outros casos, foi deixada em aberto para que o locador se posicione para a negociação, como em “...sé que voy a alcanzar una solución intermedia paraaa/ llegar a un consenso ¿no?...”

3.3 Informantes argentinos

No *corpus* de falantes argentinos, observa-se uma maior economia nas explicações. Os argentinos não apelam para o emocional e tampouco buscam muitas justificativas para dizer que não vão poder pagar, como observamos em “...Emmm tratooo de la mejor maneera de decirle queee / no voy a poder / cumplir con lo que prometí iii que me disculpe por supuesto eee [...] le voy a pagar...”. Do *corpus*, é possível deduzir que os

participantes argentinos usam, como estratégia de reparação à imagem negativa, o apelo à confiança do proprietário, garantindo o pagamento da dívida, sem precisar muitas justificações, somente dando sua palavra. No exemplo acima, há referência ao compromisso adquirido “con lo que prometí” e garante a certeza do pagamento, usando “por supuesto” para que não haja dúvidas que vai cumprir com o prometido. Dessa forma, resguarda-se a própria imagem e preserva a imagem do interlocutor (o proprietário), diminuindo também ao máximo o risco de uma resposta negativa, contando de antemão com uma resposta afirmativa.

Também observamos que foi habitual a indeterminação do tempo para efetuar o pagamento, por exemplo, “... me podía esperar unos días más...”; “...de que se lo pague más adelante...”; ou “...Yyy si no me esperarí un par de días más...”. Dessa forma, os participantes não determinaram o tempo de pagamento, deixando o prazo em aberto.

Observamos, também, que algumas respostas obtidas por parte dos entrevistados argentinos mostraram um tom de aviso na justificação, como por exemplo, “...y queee no voy a podeer pagarle / en tiempo y forma...”, porém, em sua grande maioria, deixaram espaço para o proprietário tomar posição sobre a falta de pagamento, por exemplo, “... eee nooo le avisaría a tiempo digamos para que tome una resolución él, no? una posición”; “... que siiii no me daría la posibilidad / de que se lo pague más adelante.”; ou “...en el momento no puedo pagarle, si por favor, me podía esperar unos días más.”. Contrapondo com a situação do português brasileiro, ou com o espanhol chileno, podemos observar que os argentinos são muito mais econômicos com as palavras e não precisam dar muitas justificativas ou explicações sobre a falta de pagamento, apontando principalmente para o valor que a palavra dada tem nas interações entre argentinos, aspecto que não se verificou nos exemplos dos outros dois grupos estudados.

No que diz respeito às táticas de correção e reformulação, vale a pena ressaltar que assim como os participantes chilenos, os argentinos também formalizam o pedido de desculpa como nos exemplos a seguir: “...iii que me disculpe por supuesto eee [...] le voy a pagar...”; “...Que / que me disculpee que no llego a pagarle aaa término...” ou “...Que me disculpe / que me retrasé un poco...”.

Por fim, encontramos em uma das análises uma resposta que se aproximava mais de um apelo emocional, frequentemente produzido pelos participantes brasileiros: “...Le pediría si me hace el favoor de bancaarme el tiempo que sea necesario hasta que le pueda pagar / para

no quedar en la calle...” Nesse caso, o locutor se coloca em posição de vítima fazendo um apelo emocional ao proprietário, cogitando uma consequência extrema.

4. Resultados e discussões

Como ficou evidenciado nos exemplos apresentados, a atenuação é uma estratégia que tem a função de diminuir a força ilocutória de um enunciado e, assim, preservar a face tanto do locutor como do interlocutor no intuito de que o ato comunicativo seja bem-sucedido. Kerbrat-Orecchioni (2004) explica que o comportamento cortês varia tanto quantitativa como qualitativamente de uma sociedade para outra, seja realizando o mesmo ato de fala de diversas formas, seja expressando diferentes valores pragmáticos mediante a mesma fórmula ou procedimento cortês. Comparando as táticas de atenuação utilizadas, observamos coincidências assim como grandes diferenças no comportamento cortês dos três grupos linguísticos estudados.

Destacamos, em primeiro lugar, o uso nos três grupos de participantes de indeterminações de distinta natureza, seja pela referência temporal do verbo, seja nos advérbios temporais ou nos complementos nominais que os acompanham.

Em segundo lugar, observamos que os participantes de fala hispânica (Argentina e Chile) apresentam, em relação ao Brasil, economia na quantidade de justificativas por não poder pagar o aluguel; justificativas de conteúdo menos emocional em relação ao português brasileiro, que evidenciou a narração de uma história, verdadeira ou não, envolvendo a família ou algo de forma que comova o proprietário para poder alcançar o seu objetivo.

Em terceiro lugar, no que diz respeito ao uso de táticas de correção ou reformulação, notamos diferenças quanto ao pedido de desculpas, ausente no *corpus* de português, porém presente no *corpus* chileno e frequente no *corpus* argentino. Ainda sobre outros procedimentos de correção e reformulação, observamos o uso de diversos recursos atenuadores da força ilocutória do dito, como marcadores discursivos, risos e enunciados preparatórios do ato transgressor, como a alusão à qualidade de bons pagadores.

Em quarto lugar, outro aspecto observado foi que, nos países de fala hispânica, na maioria dos entrevistados, a solução do problema

ficou a critério do proprietário. Em contrapartida, no português brasileiro, todos os participantes ofereceram uma possível solução, na tentativa de tomar as rédeas da situação para minimizar as consequências. Em todos os casos, foi utilizada uma petição indireta.

Dessa forma, observamos importantes diferenças, de natureza quantitativa e qualitativa, no comportamento cortês dos grupos estudados.

Considerações finais

Nossa pesquisa, de caráter experimental, com fins exploratórios e explicativos, nos permitiu descrever e comparar diferentes formas linguísticas de realização de táticas de atenuação em espanhol e português. Da descrição e análise dos dados se depreenderam também distintas formas de se colocar na interação, seja no centro do conflito, assumindo as consequências, como no caso de chilenos e argentinos, seja como vítimas passivas de uma força maior, que atinge ambos interlocutores, como no caso dos participantes brasileiros. Não obstante, essas observações precisam de verificação, mediante a aplicação de novos testes de hábitos sociais que provem essas hipóteses. Assim, fica a inquietação para o prosseguimento deste trabalho no futuro quanto à descrição das características socioculturais dos grupos estudados.

Para finalizar, consideramos extremamente pertinente uma abordagem intercultural no estudo da atenuação, já que seu estudo e posterior ensino contribuem na identificação das situações interacionais conflitivas que podem levar ao mal-entendido ou inadequação pragmática, ao projetarmos sobre usos estrangeiros nossas próprias formas de cortesia.

Contribuição das autoras

Camilla Rastely da Silva: obtenção de dados, análise e interpretação dos dados e redação do manuscrito. Cecilia Gabriela Aguirre Souza: concepção e desenho da pesquisa, obtenção de dados, análise e interpretação dos dados e redação do manuscrito.

Agradecimentos

Agradecemos à Profa. Julia Morena Costa o fornecimento dos dados do espanhol do Chile.

Referências

ALBELDA MARCO, M.; BRIZ GÓMEZ, A. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. *In: ALEZA IZQUIERDO, M.; ENGUITA UTRILLA, J. M. (org.). La lengua española en América: normas y usos actuales*. Valencia: Universitat de València, 2010. p. 237-260. Disponível em: <http://www.uv.es/aleza>. Acesso em: 15 set. 2019.

BORETTI, S. Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía. *In: COLOQUIO DEL PROGRAMA EDICE. LA PERSPECTIVA NO ETNOCENTRISTA DE LA CORTESÍA: IDENTIDAD SOCIOCUTURAL DE LAS COMUNIDADES HISPANOHABLANTES*, 1., 2003, Stockholm. *Actas [...]*. Stockholm: Stockholms Universitet; Programa EDICE, 2003. p. 198-202. Disponível em: <http://www.edice.org/descargas/1coloquioEDICE.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2020.

BRASDEFER, C. F. Métodos de recolección de actos de habla. Peticiones en el discurso natural y simulado de hablantes mexicanos. *In: MEDRANO, J. M. (org.). Actos de habla y cortesía en distintas perspectivas teóricas y metodológicas*. San José: Universidad de Costa Rica/Edie, 2005. p. 221-246.

BRAVO, D. Pragmática socio-cultural. La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales de imagen. *In: ORLETTI, F.; MARIOTTINI, L. (org.). (Des)cortesía en español*. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio. Roma; Estocolmo: Università Degli Studi Roma; tre-eDICE; Stockholm University, 2010. p. 19-45.

BRAVO, D. Tensión entre universalidad y relatividad en las teoría de cortesía. *In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio (org.). Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ariel: Barcelona, 2004. p. 15-38.

BRIZ, G. A. Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. *In: BRAVO, D.; BRIZ, A. (ed.). Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 2004. p. 67-93

BRIZ, G. A. *Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE*, 2006. Disponível em: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munich_2005-2006/02_briz.pdf. Acesso em: 25 mar. 2020.

BROWN, P.; LEVINSON, S. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>

GOFFMAN, E. On Facework. In: _____. *Interaction Ritual*. New York: Doubleday, 1967. p. 5-45. Disponível em: <http://web.stanford.edu/~eckert/PDF/GoffmanFace1967.pdf>. Acesso em: 26 set. 2019.

HAVERKATE, H. *La cortesía verbal*. Estudio pragmalinguístico. Madrid: Editorial Gredos, 1994.

HERNÁNDEZ FLORES, N. Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía. In: Coloquio del programa EDICE: la perspectiva no etnocentrista de la cortesía. Identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes, 1., 2003, Stockholm. *Actas [...]*. Stockholm: Stockholms Universitet; Programa EDICE, 2003. p. 186-197. Disponível em: <http://www.edice.org/descargas/1coloquioEDICE.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2020.

KAUL DE MARLAGEON, S. Encuadre de aspectos teórico-metodológicos de la (des)cortesía verbal en español. In: MORALES, J. E.; VEGA, G. H. (org.). *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*. Barranquilla; Estocolmo: Universidad del Atlántico; Universidad de Estocolmo; CADIS - Programa EDICE, 2012. p. 76-106.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. ¿Es universal la cortesía? In: BRAVO, D; BRIZ, A. (org.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Editora Ariel, 2004. p. 39-53.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. *La conversation*. Ed. Seuil: Paris, 1996.

SILVA-CORVALÁN, C. *Sociolingüística y pragmática del español*. Washington: Georgetown University Press, 2001.