

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS

SATOMI OISHI AZUMA

**AS ESTRATÉGIAS DE ATOS DIRETIVOS NO AMBIENTE CORPORATIVO
NA LÍNGUA PORTUGUESA FALADA NA REGIÃO DE CURITIBA E NA
LÍNGUA JAPONESA FALADA POR EXPATRIADOS**

CURITIBA

2014

SATOMI OISHI AZUMA

**AS ESTRATÉGIAS DE ATOS DIRETIVOS NO AMBIENTE CORPORATIVO
NA LÍNGUA PORTUGUESA FALADA NA REGIÃO DE CURITIBA E NA
LÍNGUA JAPONESA FALADA POR EXPATRIADOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Letras, Área de Concentração Estudos Linguísticos, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal do Paraná como pré-requisito para a obtenção do título de Mestre em Linguística

Orientação: Prof^a Dr^a Elena Godoy

Coorientação: Prof. Dr. Yuki Mukai

CURITIBA

2014

Catálogo na publicação
Fernanda Emanóela Nogueira – CRB 9/1607
Biblioteca de Ciências Humanas e Educação - UFPR

Azuma, Satomi Oishi

As estratégias de atos diretivos no ambiente corporativo na língua portuguesa falada na região de Curitiba e na língua japonesa falada por expatriados / Satomi Oishi Azuma – Curitiba, 2014.

166 f.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Elena Godoi

Dissertação (Mestrado em Letras) – Setor de Ciências Humanas da Universidade Federal do Paraná.

1. Comunicação nas organizações. 2. Língua portuguesa - Falantes curitibanos. 3. Língua japonesa - Falantes expatriados. 4. Pragmática.
I.Título.

CDD 401.4



PARECER

Defesa de dissertação da mestrandia SATOMI OISHI AZUMA para obtenção do título de **Mestre em Letras**.

Os abaixo assinados ELENA GODOI , MARCIA HITOMI NAMEKATA , LUZIA SCHALKOSKI DIAS e WATARU KIKUCHI arguiram, nesta data, a candidata, a qual apresentou a dissertação:

“AS ESTRATÉGIAS DE ATOS DIRETIVOS NA LÍNGUA PORTUGUESA FALADA NA REGIÃO DE CURITIBA E NA LÍNGUA JAPONESA FALADA POR EXPATRIADOS JAPONÊSES NO AMBIENTE CORPORATIVO”

Procedida a arguição segundo o protocolo que foi aprovado pelo Colegiado do Curso, a Banca é de parecer que a candidata está apta ao título de Mestre em Letras, tendo merecido os conceitos abaixo:

Banca	Assinatura	APROVADA Não APROVADA
ELENA GODOI		Aprovada
MARCIA HITOMI NAMEKATA		aprovada
LUZIA SCHALKOSKI DIAS		Aprovada
WATARU KIKUCHI		Aprovada

Curitiba, 18 de junho de 2014

Prof. Dr. Rodrigo Tadeu Gonçalves
Coordenador

AGRADECIMENTOS

À professora Elena Godoi, minha orientadora, pela orientação, apoio, incentivo, confiança, principalmente pelo tempo dedicado às discussões do tema que muito ajudaram na elaboração da dissertação. Seus comentários, seus questionamentos sobre linguística e suas sugestões muito contribuíram para organizar minhas ideias.

Ao professor Yuki Mukai, que me aceitou a coorientar, apesar dos seus inúmeros trabalhos na UnB, e contribuiu de maneira expressiva para o enriquecimento desta dissertação. Muito obrigada pelas valiosas sugestões e comentários acerca das inúmeras dúvidas linguístico-culturais da língua japonesa, além da orientação de como estruturar uma dissertação.

À professora Luzia Schalkoski Dias, pelas relevantes sugestões e comentários na qualificação, além de me orientar na codificação dos dados, compartilhar seus conhecimentos e artigos sobre a polidez linguística.

À professora Terumi Villalba Koto (in memoriam), por ter acreditado e incentivado na carreira de professora universitária.

Aos colegas da Área de Japonês pela amizade, pelo companheirismo e pela compreensão para que eu pudesse realizar este trabalho.

À Escola de Línguas Estrangeiras Oyama e ao CELIN, Centro de Línguas e Interculturalidade, por me permitir que *trainees* japoneses que estudam Português para estrangeiros, respondessem ao questionário.

A todos os colegas de Pós-Graduação pelo companheirismo e colaboração recebida durante o curso, principalmente aos colegas do grupo de pesquisa, Linguagem & Cultura, pelos bons momentos de convívio e aprendizado.

Ao aluno Pedro Coelho que muito me auxiliou com as planilhas, as tabelas e os gráficos.

Aos meus filhos Sílvia, Márcia e Fernando que tanto colaboraram em enviar os questionários para seus colegas de trabalho e cobrá-los, além de me auxiliarem na lida com o computador, scanner, etc.

Ao meu marido, Mário, pelo apoio, incentivo e companheirismo e principalmente por me ajudar a administrar o tempo da nossa família.

À minha irmã, Maiumi, a meus pais Mitsue e Takeshi (in memoriam), que sempre me apoiaram para que eu pudesse continuar com os estudos.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram na realização deste trabalho.

Meu especial agradecimento aos meus ex-alunos de português para estrangeiros e ex-alunos e alunos de japonês, que me motivaram a fazer esta pesquisa.

MUITO OBRIGADA.

HONTÔNI ARIGATÔ GOZAIMASHITA.

RESUMO

A presente pesquisa tem por objetivo investigar as similaridades e as diferenças na realização de atos diretivos em situações encontradas no cotidiano das empresas e as estratégias de polidez empregadas no português falado por curitibanos e no japonês falado por expatriados japoneses. O presente estudo fundamenta-se nas teorias pragmáticas dos atos de fala (AUSTIN, 1962 e SEARLE, 1969, 1975), na Teoria de Polidez de Brown e Levinson (1987) e na metodologia desenvolvida na pragmática contrastiva. Estudos contrastivos acerca dos atos diretivos têm indicado que cada cultura tem preferência por determinadas estratégias em contextos específicos com base nos recursos linguísticos que cada língua dispõe. Partindo desta constatação, a nossa hipótese é de que o uso e as expectativas de uso das estratégias de polidez não coincidem nas duas culturas, a brasileira da região de Curitiba e a japonesa dos expatriados, provocando choques e conflitos interpessoais, que possam atingir a administração da empresa. Os dados da pesquisa foram obtidos por meio de questionário escrito (*Discourse Completion Test – DCT*) com oito contextos ligados ao ambiente corporativo, aplicado a colaboradores brasileiros de médias e grandes empresas, e a expatriados japoneses que trabalham nas suas subsidiárias em Curitiba ou *trainees* japoneses que vieram para estudar a língua portuguesa e a cultura brasileira antes de trabalhar no Brasil. Por meio dos resultados obtidos, fez-se a análise quantitativa e qualitativa, considerando o poder, a distância social, o grau de imposição e o contexto. Os resultados demonstraram semelhanças como o percentual de uso de estratégias de diretividade por brasileiros e japoneses, e diferenças nas estratégias de indiretividade, que foram empregadas pelos brasileiros em todos os contextos apresentados na pesquisa, ao passo que falantes de japonês as empregaram mais em contextos específicos.

Palavras-chave: atos diretivos, estratégias de polidez verbal, pragmática contrastiva.

ABSTRACT

This research aims to investigate the similarities and differences in the performance of directive acts in businesses context and politeness strategies used in Portuguese Language spoken by Brazilian living in Curitiba and Japanese Language spoken by Japanese expatriates. This study is based on pragmatic theory of speech acts (Austin , 1962 and Searle 1969 , 1975) , Brown and Levinson's Politeness Theory (1987) and the methodology developed in contrastive pragmatics. Contrastive studies on the directive acts have indicated that each culture has a preference for certain strategies in specific contexts on the basis of linguistic features that each language offers. Starting from this observation, our hypothesis is that the use and the expectations of use of politeness strategies do not match in the two cultures, Brazilian culture of the region of Curitiba and Japanese culture of expatriates, causing shock and interpersonal conflicts which can reach the management of company . The survey data was obtained through a written questionnaire (Discourse Completion Test - DCT) with eight corporate environment related contexts, applied to Brazilian employees of medium and large enterprises, and the Japanese expatriates who work in its subsidiaries in Curitiba or Japanese trainees who came to study Portuguese language and Brazilian culture before working in Brazil. Through the results obtained, we made a quantitative and qualitative analysis, considering the power, the social distance, the degree of imposition and the context. The results showed similarities as the percentage of use of directivity strategies by Brazilians and Japanese, and differences in indirectivity strategies, which were used by Brazilians in all settings presented in the survey, while the Japanese speakers employed more in specific contexts.

Keywords: directive speech acts, verbal politeness strategies, contrastive pragmatic .

NOTAS PRELIMINARES 1

Os códigos de identificação das situações/perguntas, dos participantes e das faixas etárias do corpus citados nos exemplos dessa dissertação seguirão os seguintes critérios:

1. Código de identificação da situação/pergunta

Um código de identificação foi estabelecido para cada situação/pergunta:

Pergunta	Situação	Código
01	Atraso na produção	Q1
02	Relatório	Q2
03	Casamento	Q3
04	Procedimento	Q4
05	Aeroporto	Q5
06	Solicitação de prorrogação do prazo de entrega	Q6
07	Reunião em São Paulo	Q7
08	Barzinho	Q8

2. Código de identificação dos participantes

Os participantes foram classificados em dois grupos, e posteriormente numerados:

Brasileiros: B1, B2, B3, etc.

Japoneses: J1, J2, J3, etc.

3. Código de identificação das faixas etárias

Entre 20 e 25 anos	X
Entre 26 e 35 anos	Y
Mais de 35 anos	Z

Assim, **Q1B13X** seria o código da situação/pergunta 1, participante brasileiro 13, faixa etária entre 20 e 25 anos.

NOTAS PRELIMINARES 2

As frases dos exemplos e redações citadas em japonês serão apresentadas na seguinte ordem:

1) transcrição conforme o original, ou seja, utilizando-se o sistema da escrita de língua japonesa

2) transcrição em letras romanizadas em itálico, utilizando-se o sistema de escrita Hepburn. O sistema foi denominado de acordo com o nome de quem o introduziu, ou seja, James Curtis Hepburn (1815-1911), que era missionário americano e morou no Japão de 1859 até 1892 (TAKAMIZAWA et al. [Orgs.], 2004, p. 241). Pelo sistema Hepburn, antes de p, b e m, deve-se escrever “m” como em “jumbi”, mas nesta dissertação se escreverá “n”, seguindo a escrita dos dicionários japonês/português de Jaime Coelho, português/japonês de Noêmia Hinata (vide referência).

3) tradução em português será colocada entre colchetes.

4) neste estudo, as frases em japonês foram transcritas, divididas por palavras acompanhadas das partículas. A cópula *-desu*, *-deshita*, *-da*, *-datta* também foram anexadas à palavra.

Ex.: 今日は 土曜日です。 (transcrição original em japonês)
Kyôwa doyôbidesu. (transcrição em letras romanizadas)
[Hoje é sábado] (tradução)

b) Adotou-se o acento circunflexo para indicar as seguintes vogais longas das palavras da língua japonesa:

Ex.:	[aa]	おかあさん	oka <u>aa</u> san → ok <u>â</u> san	[mãe]
	[uu]	ふうふ	fu <u>uu</u> fu → f <u>û</u> fu	[casal]
	[ou]	おとうさん	oto <u>ou</u> san → ot <u>ô</u> san	[pai]
	[oo]	おおきい	oo <u>o</u> kii → <u>ô</u> kii	[grande]
	[ee]	おねえさん	one <u>ee</u> san → on <u>ê</u> san	[irmã mais velha]

LISTA DE QUADROS

QUADRO 2.1 – CIRCUNSTÂNCIAS QUE DETERMINAM A ESCOLHA DA ESTRATÉGIA.....	29
QUADRO 2.2 – CLASSIFICAÇÃO DO <i>KEIGO</i> , HONORÍFICOS	50
QUADRO 2.3 – TIPOS DE ESTRATÉGIAS DE PEDIDOS	58
QUADRO 3.1 – ALGUMAS PESQUISAS REALIZADAS USANDO O DCT	64
QUADRO 3.2 – CARACTERÍSTICAS CONTEXTUAIS E RELAÇÕES DE PODER E DISTÂNCIA SOCIAL	71
QUADRO 3.3 – CLASSIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES POR IDADE	72
QUADRO 3.4 – CONHECIMENTO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS	73
QUADRO 3.5 – CATEGORIAS DE ANÁLISE DOS PEDIDOS	75
QUADRO 3.6 – CODIFICAÇÃO DOS ITENS PARA ANÁLISE	76
QUADRO 3.7 – EXEMPLO DA SITUAÇÃO 1	77
QUADRO 3.8 – EXEMPLO – MARCADORES DA SITUAÇÃO 1.....	78
QUADRO 4.1 – MARCADORES FORMAIS 2 E MARCADORES INFORMAIS 1	82
QUADRO 4.2 – MARCADORES FORMAIS 1	85
QUADRO 4.3 – DISTRIBUIÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE INDIRETIVIDADE NO PB E JP	89
QUADRO 4.4 – IN-DIRETIVIDADE NAS SITUAÇÕES 1 E 2.....	90
QUADRO 4.5 - FORMAS DE PEDIDO DIRETO	91
QUADRO 4.6 – ATOS DE APOIO NAS SITUAÇÕES 1 e 2.....	97
QUADRO 4.7 – TIPOS DE ESTRATÉGIAS, SITUAÇÕES 7 E 8.	114
QUADRO 4.8 - PROPORÇÃO DO USO DAS FORMAS DE ENUNCIADO	117

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 3.1 – EXEMPLO DE GRÁFICO DOS MARCADORES DA SITUAÇÃO 1.....	77
GRÁFICO 4.1 – TOTAL DE INCIDÊNCIA DE MARCADORES	81
GRÁFICO 4.2 – IN-DIRETIVIDADE NAS SITUAÇÕES 1 e 2	95
GRÁFICO 4.3 – IN-DIRETIVIDADE DAS SITUAÇÕES 3 E 4	98
GRÁFICO 4.4 – IN-DIRETIVIDADE NAS SITUAÇÕES 5 E 6	103
GRÁFICO 4.5 – IN-DIRETIVIDADE NAS SITUAÇÕES 7 E 8	109
GRÁFICO 4.6– ATOS DE APOIO NAS SITUAÇÕES 7 E 8.....	115
GRÁFICO 4.7 – PERSPECTIVA DO ATO PRINCIPAL NAS SITUAÇÕES 7 E 8	116

LISTA DE SIGLAS

- CCSARP** – *Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns*
– Estudo transcultural dos modelos de realização do ato de fala.
- DCT** – *Discourse completion test* – questionário para completar o discurso.
- FFA** – *Face Flattering Act* – ato anti ameaçador de face
- FTA** – *Face Threatening Act* – ato ameaçador de face
- JLE** – Japonês como língua estrangeira
- JP** – Japonês
- PB** – Português
- PLE** – Português como língua estrangeira
- UFPR** – Universidade Federal do Paraná

SUMÁRIO

Resumo	V
Abstract	VI
Notas Preliminares 1.....	VII
Notas Preliminares 2	VIII
Lista de Quadros	IX
Lista de Gráficos	X
Lista de Siglas	XI
Sumário	XII
1 INTRODUÇÃO	1
1.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	1
1.2 EMPRESAS BRASILEIRAS E JAPONESAS	4
1.2.1 Breve panorama das empresas no Brasil.	4
1.2.2 Empresas na região de Curitiba.....	6
1.2.3 Breve panorama das empresas no Japão	8
1.2.4 Sistema japonês de produção	9
1.2.5 Empresas e cultura	10
1.2.6 Relação Brasil-Japão.....	12
1.3 HIPÓTESE E JUSTIFICATIVAS	14
1.4 OBJETIVOS.....	16
1.5 ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS.....	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 ATOS DE FALA	18
2.1.1 Austin.....	18
2.1.2 Searle	20
2.2 POLIDEZ.....	23
2.2.1 Grice e o Princípio de Cooperação (PC).....	24
2.2.2 Teoria da polidez de Brown e Levinson	26

2.2.2.1	Noção do Face Threatening Act, “FTA”	26
2.2.2.2	Estratégias de FTA.....	28
2.2.2.2.1	Diretamente, sem ação corretiva, <i>on record</i> . (1).	29
2.2.2.2.2	Diretamente com ação corretiva, Polidez Positiva, (2)	30
	Estratégias com ação corretiva de polidez positiva (PP)	31
2.2.2.2.3	Diretamente com ação corretiva, Polidez Negativa, (3).....	34
2.2.2.2.4	Estratégias de polidez encoberta, <i>off record</i> (04).....	37
2.2.2.2.5	Não faça o FTA (5).....	40
2.3	DESDOBRAMENTOS TEÓRICOS CONTEMPORÂNEOS	40
2.3.1	Críticas à Teoria da Polidez.....	40
2.3.1.1	Kerbrat-Orecchioni.....	41
2.3.1.2	Spencer-Oatey	42
2.3.1.3	Universalidade da TP e os linguistas japoneses	43
2.4	OS HONORÍFICOS JAPONESES	45
2.4.1	Relações sociais da sociedade japonesa	46
2.4.2	Classificação das expressões de tratamento.....	48
2.4.3	Classificação das categorias de fala.....	53
2.5	CATEGORIAS DE ANÁLISE DOS PEDIDOS.....	55
2.5.1	Unidade para análise do pedido	55
2.5.2	Tipos de estratégias de pedidos.	56
2.5.3	Atenuantes gramaticais e outros.....	59
2.5.4	Perspectivas de análise de pedido.	60
3	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	63
3.1	DCT E AS PESQUISAS	63
3.1.1	Justificativas do uso do DCT e apresentação do DCT.....	65
3.2	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	67
3.2.1	Questionário-piloto.....	68
3.2.2	Versão final do questionário	69
3.2.3	Critérios para elaboração e aplicação dos questionários.....	70
3.3	PERFIL DOS PARTICIPANTES	72
	QUADRO 3.3 – CLASSIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES POR IDADE	72
	QUADRO 3.4 – CONHECIMENTO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS	73
3.3	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS.....	74

3.3.1	Categorias de análise de dados.....	74
3.3.2	Metodologia de análise de dados	79
4	RESULTADOS E ANÁLISES DA PESQUISA.....	80
4.1	ALERTAS.....	80
4.1.1	Marcadores formais 2 e marcadores informais 1	81
4.1.2	Marcadores formais 1 – uso de “por favor”, pedidos de desculpas... 84	
4.1.3	Marcadores informais 2 - cumprimentos.....	87
4.2	RESULTADOS E ANÁLISES DA PESQUISA DOS ATOS PRINCIPAIS E ATOS DE APOIO	88
4.2.1	Situações 1 e 2 - atraso na produção, relatório	89
4.2.1.1	Diretividade.....	90
4.2.1.2	Indiretividade	94
4.2.1.3	Atos de apoio.....	96
4.2.2	Situações 3 e 4, casamento e procedimento	97
4.2.2.1	Diretividade.....	98
4.2.2.2	Indiretividade	99
4.2.3	Situações 5 e 6, aeroporto e telefone	103
4.2.3.1	Diretividade.....	103
4.2.3.2	Indiretividade	105
4.2.4	Situações 7 e 8, reunião e barzinho.....	109
4.2.4.1	Diretividade.....	109
4.2.4.2	Indiretividade	112
4.3	HONORÍFICOS E MORFEMAS FINAIS	117
4.4	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS E SÍNTESE DO CAPÍTULO	122
4.4.1	Discussão dos resultados	122
4.4.2	Síntese do capítulo	125
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	127
5.1	CONSIDERAÇÕES FINAIS	127
5.2	RELEVÂNCIA DO ESTUDO E PERSPECTIVAS DE ESTUDOS FUTUROS	128
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	131
	APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIOS DA PESQUISA	140
	APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO PILOTO	158
	APÊNDICE 3 – GRÁFICOS DAS ESTRATÉGIAS	161

ANEXO 1 – INDIRETIVIDADE E POLIDEZ BLUM-KULKA.....	166
---	------------

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Analisar a polidez linguística é como analisar a moda. Não existe na moda uma regra absoluta, mas a pessoa ao vestir uma camisa branca social, por exemplo, poderá usá-la com um botão aberto, com dois botões abertos ou com todos os botões fechados. Dependendo de quem estiver usando, e onde a pessoa estiver usando, essa mesma camisa branca poderá ser considerada como “fina”, “brega” ou “normal”. Mas, dificilmente uma pessoa usando uma camisa branca com botões todos abertos sairia para algum compromisso formal. Será que existe uma norma de uso na moda? As revistas de moda todos os anos ditam as tendências, mas não as regras. Mas será que realmente não existem regras na moda? Pode-se dizer que existe algo na moda que não pode ser explicado, mas as pessoas em geral fazem as escolhas adequadas para se vestir de acordo com a ocasião ou lugar, ou seja, elas seguem certas normas construídas socialmente.

Takiura (2012, p.iii) faz a comparação acima para explicar o uso linguístico da polidez. As pessoas usam os diversos recursos da linguagem internalizados de acordo com o lugar, o interlocutor, o contexto e a cultura a que pertencem. Em outros termos, os falantes fazem a escolha das palavras/expressões (polidez linguística) para se dirigirem ao interlocutor para que a comunicação seja bem sucedida. Essas escolhas são semelhantes às escolhas das roupas que se vai usar.

Segundo Brown e Levinson (1987), as pessoas se utilizam de várias estratégias de polidez para se comunicar. Ao desenvolver seu estudo com três línguas de três continentes diferentes (o inglês da Inglaterra, o tamil, língua falada no sul da Índia e o Tzeltal, língua falada na comunidade Tenejapa no México), eles constataram que havia certa universalidade na polidez como um fator regulador das trocas conversacionais. Os falantes, de acordo com o estudo, tendem a manter a sua imagem por meio das estratégias verbais e não verbais para evitar os efeitos negativos e preservar a autoimagem pública, respeitando a imagem do interlocutor. Brown e Levinson apresentam várias

estratégias usadas pelos falantes para atenuar as ações que ameaçam a face tanto do interlocutor como a dele mesmo.

O estudo das estratégias linguísticas de polidez em pedidos e ordens se insere na corrente teórico-metodológica conhecida como pragmática interlinguística/intercultural, uma vez que comparam as formas de realização dos atos de fala em contextos de uso específico. No Brasil, Godoi inicia o estudo intercultural em 2007, analisando o uso de atenuantes léxico-frasais e sintáticos na realização de pedidos, aplicando o Discourse Completion Test, doravante DCT, para fazer o contraste entre o português brasileiro, o espanhol argentino e o espanhol cubano. Os resultados alcançados quanto aos atenuantes gramaticais apontam diferenças significativas entre as três comunidades linguístico-culturais, sendo o português curitibano o que menos usou os atenuantes em comparação aos argentinos e cubanos. Dos três, o cubano apresentou maior preferência pelas atenuações.

Dias (2010), na sua tese de doutorado, faz uma análise mais aprofundada entre as similaridades e diferenças entre o português falado em Curitiba e o espanhol falado na região de Montevidéu, considerando as estratégias de diretividade, indiretividade e os modificadores do pedido/ordem. Ela também aplica o DCT para 128 participantes, sendo 72 falantes brasileiros e 56 falantes uruguaios, em 14 contextos de interação, aplicados a estudantes universitários. Dias (2010) segue, em geral, as diretrizes fornecidas pelo Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns CCSARP¹, mas amplia o número de situações do questionário, sendo 9 em contextos públicos e 5 em contextos privados. Nas situações com maior proximidade entre os interlocutores, os brasileiros atenuaram mais, enquanto os uruguaios empregaram mais os atenuadores nas esferas públicas.

Observando essas pesquisas, constatamos que poderíamos desenvolver um estudo comparativo das estratégias de polidez na realização de atos diretivos no português e no japonês. Por ter trabalhado durante muitos anos dando aulas de língua japonesa, doravante JLE, para descendentes e não descendentes de japoneses e de português para estrangeiros, doravante

¹ “Estudo transcultural dos modelos de realização do ato de fala”.

² No dicionário Moderno Dicionário da Língua Portuguesa Michaelis, a definição de expatriado

PLE, para expatriados² japoneses e funcionários do Ministério de Relações Exteriores do Japão e suas respectivas esposas, muitas dúvidas e questionamentos sobre questões que ultrapassavam o âmbito do comportamento linguístico surgiam e não podiam ser respondidos adequadamente por falta de embasamento teórico.

Muitos alunos japoneses relatavam problemas de relacionamento interpessoal ou de comunicação em português, que enfrentavam no dia a dia. Um desses alunos, ao dar uma ordem ao “estilo japonês”, criou um mal-estar muito grande entre os seus colaboradores, inclusive ao seu colaborador mais direto. Conversando com esse aluno, a pesquisadora constatou que houve um mal-entendido devido à escolha de estratégia para fazer o pedido. Por outro lado, os decasséguis³, que voltavam do Japão, davam relatos de que se sentiam muito pressionados e muito desrespeitados pelos seus superiores com as ordens recebidas dentro das fábricas japonesas. Por não ter conhecimento suficiente da língua japonesa, eles também não sabiam se relacionar muito bem com seus colegas ou seus superiores no Japão, necessitando quase sempre de intérpretes para evitar problemas de relacionamento. Havia também reclamações por parte dos japoneses que trabalhavam nas empresas instaladas no Brasil que achavam que faltavam clareza e diretividade dos brasileiros nas interações dentro das empresas. De acordo com eles, os brasileiros enumeravam muitas justificativas e não faziam o pedido de forma clara, o que podemos constatar nos diversos atos de fala que apresentaremos no capítulo 5.

Para melhor situar o leitor e a própria pesquisa no contexto histórico, abaixo faremos um panorama sucinto de como as empresas foram se desenvolvendo no Brasil e no Japão. Em seguida, trataremos da questão da variação cultural e as empresas, e por último, a relação Brasil-Japão, assuntos

² No dicionário Moderno Dicionário da Língua Portuguesa Michaelis, a definição de expatriado é “adj (part de expatriar) 1 Exilado 2 Que se expatriou. sm. Aquele que se expatriou ou foi condenado a degredo”. No entanto para esta dissertação, será usada a definição de Caligiuri (2000, p. 62, apud Brandão, 2012) – expatriado é “o empregado que é enviado pela empresa mãe para viver e trabalhar noutro país por um período de tempo entre dois e vários anos”. O termo é amplamente usado nas empresas multinacionais que recebem os executivos estrangeiros no Brasil, ou de empresas brasileiras que enviam os seus executivos às suas filiais no exterior.

³ Termo de origem etimológica do japonês usado para denominar uma pessoa que deixa a sua terra natal para trabalhar em outro local. Palavra dicionarizada em português

que estão estritamente ligados ao objeto da pesquisa, que é a comunicação dentro da empresa.

1.2 EMPRESAS BRASILEIRAS E JAPONESAS

Por se tratar de um breve panorama, as subseções, 1.2.1 e 1.2.3, foram baseadas nos livros de história de Eduardo Bueno, em Wikipédia – história econômica brasileira, no site da Embaixada do Brasil no Japão, e no artigo Teixeira e Pinto (2012), além de Wikipédia – Economia do Japão, site da Embaixada do Japão no Brasil, site da Câmara do Comércio Brasil Japão de São Paulo.

1.2.1 Breve panorama das empresas no Brasil.

O Brasil é um país relativamente novo, descoberto por portugueses em 1500. Até a vinda da família Imperial, as principais fontes da economia eram a agricultura e a extração de ouro e pedras preciosas. Com a vinda da família Imperial, em 1808, os portos brasileiros, antes fechados para o comércio exterior, foram abertos. A partir da segunda metade do século XIX, com a proibição do tráfico intercontinental de escravos e a decadência da cultura da cana, houve uma transferência de escravos da região do nordeste para a região sudeste, onde prosperava a cultura do café. Como esse cultivo exigia muita mão de obra, paralelamente, o Brasil permite a entrada de um número considerável de imigrantes que trouxeram também novas técnicas de produção de manufaturados. Esses imigrantes, que tinham conhecimento especializado em manufatura, formaram também o mercado consumidor necessário para o desenvolvimento da indústria.

A indústria de produção de bens de consumo se intensifica durante a Primeira Guerra Mundial devido à dificuldade em importar os produtos da Europa. Com a exportação de café prejudicada, os barões do café da região de São Paulo e Rio de Janeiro resolvem investir parte dos seus lucros nas indústrias como as do setor têxtil e as de alimentos que abasteciam quase todo o mercado interno. Após a revolução de 30, Getúlio Vargas resolve implantar uma política industrializante, investindo forte na infraestrutura industrial, ou seja, na indústria de base como a de petróleo, a de aço, e a de energia fundando a Companhia Hidrelétrica do São Francisco. Com a crise do café, há um êxodo

rural, aumentando a população urbana e a de mão de obra que formaram um mercado consumidor. Devido à dificuldade de importação, a Segunda Guerra Mundial obrigou as empresas a empregarem as matérias-primas nacionais além de favorecer o desenvolvimento industrial como um todo, e as exportações brasileiras cresceram durante esse período e no pós-guerra, acumulando divisas. No governo de Getúlio Vargas, foram sancionadas leis que regulamentavam o mercado de trabalho (Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT) e também medidas protecionistas para o desenvolvimento de uma indústria nacional para evitar a dependência externa. Com a fundação da Petrobrás em 1953, as indústrias ligadas à produção de gêneros derivados do petróleo, como a borracha sintética, plásticos, fertilizantes, entre outros, começam a se desenvolver no Brasil.

Ao contrário de Getúlio Vargas, que incentivou a indústria brasileira, Juscelino Kubitschek (JK), que governou o Brasil de 1956 a 1960, abriu a economia para o capital internacional, atraindo indústrias multinacionais. No governo de JK, foram instaladas as montadoras de veículos como a Ford, General Motors, Volkswagen e Willys. Com o Plano de Metas estabelecido, o governo dedicou grande parte dos recursos orçamentários para estimular o setor de energia e transporte, visando estimular e assegurar a instalação de indústrias, e houve também um grande desenvolvimento no setor rodoviário.

Este estilo arrojado de desenvolvimento implantado por JK foi calcado em grande parte por capital estrangeiro, atraído por incentivos cambiais, tarifários e fiscais oferecidos pelo governo. O parque industrial cresceu, mas as dívidas externas deixadas pelo governo JK para o seu sucessor foram extremamente grandes, o que acabou proporcionando, além dos problemas econômicos, sérios problemas políticos, como a renúncia de Jânio Quadros e a ameaça à posse do vice-presidente João Goulart, devido à oposição dos militares. Esse período anterior à revolução de 1964 foi marcado por conflitos políticos e sociais, o que ocasionou um declínio no crescimento econômico e industrial.

Os governos militares retomaram e aceleraram o crescimento econômico e industrial brasileiro. Entre 1969 e 1973 aconteceu o chamado “Milagre Econômico” que assegurou um crescimento acelerado da indústria, gerando empregos e ampliando a concentração de renda. O desenvolvimento,

entretanto, se verificou principalmente no eixo Rio São Paulo, o que atraiu a população das regiões mais pobres do país para o Sudeste, causando problemas que perduram até hoje, como a favelização, criminalidade e outros.

Após a fase de euforia, o Brasil sofre com as duas crises do petróleo, que causaram a recessão, não só aqui como em outras partes do mundo. Essa crise fez o país investir na autossuficiência do petróleo, assim como no desenvolvimento de outras fontes alternativas, como o álcool e diesel vegetal. O Brasil, que tinha contraído muitas dívidas para acelerar o desenvolvimento, implanta vários planos econômicos para conter a inflação e as dívidas externas e internas, mas sem sucesso. A década de 80 foi considerada a “década perdida” e somente com a implantação do Plano Real, em 1994, o país vence a inflação e a estabilidade monetária garante a retomada do crescimento.

Atualmente a indústria brasileira produz de bens de consumo, como roupas, produtos alimentícios, carros, máquinas, bens duráveis, como aviões e navios, à tecnologia de ponta. O Brasil hoje é considerado um dos países mais industrializados do mundo e as privatizações das empresas nas áreas de mineração, dos bancos e de telecomunicações, ocorridas no final da década de 90 e início do século XXI, aceleraram o desenvolvimento da economia brasileira.

As empresas multinacionais têm instalado suas empresas no Brasil desde o início do século XX (fundação da Belgo Mineira em 1921) e, na década de 70, houve um grande “boom” de implantação de empresas multinacionais no Brasil. Ao mesmo tempo, as empresas brasileiras começam a fazer investimentos externos, instalando filiais em outros países. Os principais representantes do Brasil no mercado internacional são a Vale (mineração), Petrobrás, Gerdau, JBS, WEG, etc.

1.2.2 Empresas na região de Curitiba

A industrialização de Curitiba foi iniciada no século XIX com o surgimento das fábricas de beneficiamento de erva-mate e de pequenas manufaturas. Com a inauguração da estrada de ferro Curitiba-Paranaguá no final do século XIX, as fábricas foram se instalando no entorno da Estação

Ferroviária, devido às facilidades logísticas. Em 1964, inicia-se o “Plano Preliminar de Urbanismo”, e é criado o Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba (IPPUC) para acompanhar a execução do plano, que previa o zoneamento, as diretrizes básicas do sistema viário e outros.

A Agência Curitiba (2014) esclarece que com a política nacional de descentralização industrial e a busca de alternativa à economia brasileira baseada na agricultura, é lançado o Projeto da Cidade Industrial de Curitiba (CIC) em 1973, na região oeste de Curitiba, a 10 km do centro. Incentivos fiscais com isenção de ICMS, IPTU e áreas com financiamento direto de longo prazo foram oferecidos às indústrias locais e às multinacionais. Empresas alemãs de grande porte, como a Bosch e Siemens, implantaram suas fábricas, assim como empresas americanas, japonesas e suecas. As indústrias japonesas, Furukawa Industrial S.A. Produtos Elétricos e a Denso do Brasil, foram inauguradas em 1977 e em 1984, respectivamente. Já a Toshiba Infraestrutura América do Sul instalou um polo de produção e exportação de equipamentos para transmissão e distribuição de energia em 2009.

Segundo Bittencourt (2003), indústrias de veículos pesados, tais como a Volvo e a Sperry New Holland, também se instalaram no início da implantação da CIC, nos anos 70. Os anos de 1990 marcaram uma nova fase de desenvolvimento da indústria automobilística no Paraná, com a vinda de indústrias de veículos leves como a Renault, Volkswagen/Audi, Chrysler e uma rede de fornecedores, que se instalaram principalmente na Região Metropolitana de Curitiba (RMC). A Nissan começa a fabricar os picapes em conjunto com a Renault a partir de 2002. Fornecedores de peças automotivas japonesas, como a JTEKT, também constroem fábricas na região. Em 2013, a Sumitomo Rubber inaugura sua primeira fábrica fora do continente asiático, escolhendo a cidade de Fazenda Rio Grande na RMC para suas operações na América Latina.

De acordo ainda com a Agência Curitiba (2014), a cidade de Curitiba está localizada em um ponto estratégico: São Paulo, maior centro econômico do país, fica a apenas 400 km e a sua localização a coloca como porta de entrada para os países do Mercosul (Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Venezuela). O fácil acesso aos recursos da tecnologia de informação, a qualidade do transporte e dos serviços de telecomunicações, rodovias federais

que interligam aos demais estados brasileiros, proximidade aos portos do Paraná e de Santa Catarina, além da mão de obra qualificada formada nas escolas técnicas e nas mais de 50 instituições de ensino superior, são fatores que tornam Curitiba uma cidade atraente para os investidores. A qualidade de vida também é comprovada por vários indicadores que medem o desenvolvimento das cidades como o Índice Municipal de Desenvolvimento Humano, que é de 0,856. A taxa de alfabetização a capital chega a 96,86%, e tem também um dos melhores desempenhos no Índice de Desenvolvimento de Educação Básica (IDEB).

Não só as indústrias multinacionais, como também as empresas prestadoras de serviços instalaram-se em Curitiba movidas pelos fatores acima expostos. Por exemplo, o Centro de Serviços Compartilhados da ExxonMobil entrou em operação a partir de 2001 e tem um papel fundamental nos negócios locais e globais da empresa, prestando atendimento e suporte técnico para as diversas linhas de negócios em inúmeros países.

1.2.3 Breve panorama das empresas no Japão

Na restauração Meiji⁴, quando o feudalismo caiu e o poder voltou às mãos da família Imperial, os *zaibatsu*, que eram os conglomerados industriais e/ou financeiros do Império japonês dirigidos por famílias (Mitsubishi, Sumitomo, Mitsui, Yasuda) iniciaram o controle da economia japonesa do período Meiji ao fim da Segunda Guerra Mundial. Houve uma modernização muito grande e ágil na indústria e no comércio, fortalecendo a economia. Durante a ocupação dos aliados, no final da década de 1940, esses conglomerados foram desmembrados. Aos poucos, porém, as empresas que se formaram com a cisão foram se reintegrando, formando o *keiretsu*, um tipo de grupo corporativo. Há dois tipos de *keiretsu*: o horizontal e o vertical. O primeiro mostra o relacionamento entre empresas e indústrias normalmente baseadas em torno de um banco, como a Mitsubishi, Sumitomo, Mitsui que possuem banco, companhias de importação e exportação, indústrias, entre outros. Já os verticais são formados por uma cadeia de fornecedores, subcontratados,

⁴ Restauração Meiji – teve lugar em 1868, terminando com o sistema feudal de duzentos e sessenta e cinco anos do shogunato Tokugawa. O império é restabelecido, iniciando a nova era, Era Meiji.

distribuidores, organizados numa divisão vertical de trabalho de grandes empresas como a Toyota, Nippon Steel, e Matsushita. (LINCOLN e SHIMOTANI, 2009)

No pós-guerra, o Japão foi ocupado pelos aliados durante sete anos, e sofreu com a carência de alimentos e de produtos, além de uma inflação muito alta. Com a ajuda dos americanos, que forneceram assistência política e concederam créditos para reconstrução do país não somente para democratizar, mas também para impedir o comunismo no Japão, o país foi se reestruturando rapidamente. A Guerra da Coreia impulsionou a economia e a partir da década de 1950, o Japão atingiu um estágio de grande desenvolvimento.

Na década de 60, o Japão vive o milagre econômico, expandindo o investimento público em infraestrutura: construção de rodovias, ferrovias de alta velocidade – trem bala, metrô, aeroportos, sistema de comunicações, etc. O PIB cresceu a uma taxa acima de 10% nas décadas de 1950 e 1960, 7,6% em 1970 e 4,5% em 1980.

A recessão japonesa na década de 90 teve efeitos profundos nos *keiretsu*, provocando a fusão de bancos de diferentes *keiretsu* como o Sumitomo Bank e o Mitsui Bank, que se tornaram Sumitomo Mitsui Banking Corporation. Atualmente os *keiretsu* não possuem a força que tinham, e não são tão centralizados ou integrados como antes da recessão.

1.2.4 Sistema japonês de produção

O artesão, aquele que cria o produto, sempre foi muito valorizado dentro da cultura japonesa. O *shokunin* era o “artesão” que fabricava as cerâmicas, os quimonos, os *katana* (espadas), entre outros. Existe quase uma obsessão para confeccionar, produzir algo sempre melhor. Esta maneira de ser está presente no sistema de trabalho japonês.

Monozukuri é uma palavra composta por *mono* que significa produto e *zukuri* significa o processo de fazer/criação. Segundo Saito et al (2010), *monozukuri* representa a filosofia do fabricante de como fazer coisas – a filosofia arraigada na tradição japonesa do Zen e dos ensinamentos de Confúcio, dois importantes pilares que apoiam a cultura japonesa. Esse espírito de fabricar bons produtos e a habilidade de melhorar continuamente os

sistemas e os processos de produção foi adaptado na Toyota, formando o Modelo Toyota (LIKER, 2005). Esse sistema de produção, que prioriza principalmente o produto de qualidade, foi adotado não só nas montadoras como também em outras empresas japonesas para conquistar o mercado externo.

Após duas décadas perdidas, enfim em 2010, o Japão começou a se recuperar. No ano seguinte, acontece o triplo desastre em Tôhoku (região noroeste): o terremoto e o tsunami que abalaram as usinas nucleares, causando grandes prejuízos materiais. As empresas japonesas e dos demais países que adotam o sistema *just in time* (fabricar apenas o necessário para o processo seguinte) do modelo Toyota tiveram que cessar as suas atividades em função da falta de peças e componentes, cujos fornecedores estavam instalados na região onde aconteceu o triplo desastre (MIYAZAKI, 2012). Como havia fábricas de tecnologia de ponta, que detinham mais de um terço do mercado, o impacto na cadeia mundial de produção foi muito grande.

Segundo Miyazaki (2012), a economia japonesa passa a impressão de que não está com o mesmo brilho das décadas de 1980 e de 1990, quando ela estava em evidência. O Japão perdeu a segunda posição que ocupava em termos do PIB (Produto Interno Bruto) e em termos de taxa de crescimento, mas se analisada a variável, renda per capita, verificaremos que a população japonesa tem ainda uma riqueza 8,5 vezes maior do que a chinesa e três vezes maior do que a brasileira. Sua taxa de desemprego em 2012 é de apenas 4,2%, metade da taxa americana.

1.2.5 Empresas e cultura

No século XXI, as mudanças são rápidas e exigem das empresas posturas cada vez mais competitivas. A globalização das empresas avança em todos os continentes e a administração de pessoal se torna cada vez mais complexa demandando necessidades antes não requisitadas, como as de conhecimento de variação cultural (RACHID, 1996). Até há pouco tempo, as empresas multinacionais implantavam o seu sistema de administração não importando o local onde a nova subsidiária estava sendo instalada. Todos acreditavam que as regras de administração poderiam ser aplicadas às

situações de administração, organização e trabalho em qualquer lugar e em qualquer contexto.

Enquanto as grandes empresas americanas e europeias aplicavam as regras do seu país nas suas subsidiárias ao redor do mundo até os meados do século XX, essa imposição não era muito contestada, uma vez que os países que recebiam essas multinacionais necessitavam dela e também não conheciam outra forma de gerenciamento. No entanto, a partir da década de oitenta, quando as empresas japonesas começam a se instalar nos Estados Unidos, o sistema de produção e administração desenvolvido pelas montadoras japonesas causam grandes impactos no sistema produtivo americano, criando questionamentos tanto na administração como nos relacionamentos interpessoais.

Segundo Motta (1996), o modo pelo qual o comportamento das organizações varia culturalmente é uma questão que precisa ser debatida. As pesquisas mais recentes nesse setor têm encontrado diferenças consideráveis nos valores, nas atitudes e nos comportamentos dos indivíduos no ambiente de trabalho. Ainda segundo o autor, os comportamentos de executivos e trabalhadores baseiam-se em crenças, atitudes e valores.

D'Iribarne (apud Mota, 1996, p. 4/18) cita que a cultura fornece um referencial que permite aos atores dar um sentido ao mundo em que vivem e às suas próprias ações. A cultura designa, classifica, liga, coloca em ordem, define os princípios de classificação que permitem ordenar a sociedade em grupos distintos, além de influenciar as orientações que o indivíduo toma.

De acordo com o resultado da pesquisa de Hofstede (apud Mota 1996, 4/18), a cultura nacional assume um importante papel nas diferenças em atitudes e valores em relação ao trabalho. Há sociedades em que prevalecem o individualismo, como os Estados Unidos da América, e outros o coletivismo, como a japonesa. Segundo o autor, os japoneses acreditam que o desejo do grupo precisa prevalecer sobre as crenças e comportamentos dos membros individuais, enquanto que os norte-americanos creem que cada pessoa deve determinar suas próprias crenças e seus próprios comportamentos. Cada tipo de cultura exerce um tipo de controle de seus participantes. A pressão social externa é a principal maneira de controle nas culturas coletivistas e como já citava Benedict (2009), no Japão, a força da vergonha ou da desonra é muito

grande assim como a busca pela harmonia nas relações. Mota (1996) ressalta que, nas duas orientações, a liberdade individual e a proteção coletiva estão sempre em jogo. Quase sempre que possível, ao agir, o sujeito se pergunta se ele está fazendo o melhor para si ou para o grupo, ou ainda, numa época de recessão, ele se pergunta se deve demitir os funcionários menos produtivos ou deve fazer um corte geral na folha de pagamento.

1.2.6 Relação Brasil-Japão

Com a abertura dos portos japoneses em meados do século XIX, o Japão teve que se inserir na conjuntura político-econômica mundial. Assim como os países europeus, para solucionar os problemas de superpopulação, o Japão teve que enviar uma multidão de emigrantes para o exterior. Por outro lado, países do Novo Continente necessitavam de mão de obra para a sua agricultura e sua indústria. Segundo Ninomiya (2008), os imigrantes que vieram para o Brasil, tinham a intenção de trabalhar de 3 a 5 anos e, ao final, levar recursos para a sua terra natal, onde poderiam, com essa poupança, adquirir propriedades e garantir o conforto que não teriam se permanecessem no Japão. A realidade, porém, era bem diferente e a maioria não conseguiu o que tinha planejado, e a permanência foi se prolongando até não poderem mais retornar devido à eclosão da II Guerra Mundial.

A imigração japonesa para o Brasil completou o seu centenário em 2008. De 1908 até o início da Segunda Guerra Mundial, chegaram 190.000 imigrantes ao Brasil, e após a guerra até 1973, 60.000, para trabalharem principalmente na agricultura. De acordo com Ninomiya (2008), há atualmente em torno de 1,5 milhão de membros de primeira a sexta geração.

Muitos imigrantes que se concentraram na área rural antes da Segunda Guerra Mundial, quando constataram que não podiam mais voltar ao seu país, resolveram se mudar para a cidade para dar educação aos seus filhos para integrá-los à sociedade brasileira. Em 1954, o Fuji Bank, pioneiro das empresas japonesas no Brasil pós-guerra, entrou com participação no Banco América do Sul, banco que os imigrantes japoneses fundaram no Brasil. Em seguida, entram no Brasil as companhias de *trading* como a Mitsui, Mitsubishi Shoji, Toyomenka e as indústrias como Kanebo (têxtil), Kurashiki (têxtil),

Yanmar (máquinas agrícolas), entre outras. (CÂMARA DO COMÉRCIO BRASIL-JAPÃO DE SÃO PAULO, 2014)

No final da década de 50, grandes projetos nipo-brasileiros como a Usiminas (siderurgia) e a Ishikawajima (construção naval) foram desenvolvidos. No início da década de 70, no governo militar, houve um “boom” de entrada de empresas japonesas no Brasil. Os imigrantes e filhos de imigrantes foram contratados nessas empresas e serviram de ponte entre os funcionários japoneses e os funcionários brasileiros.

Em meados da década de 1980, com a falta de mão de obra nas fábricas japonesas, e a recessão no Brasil, os japoneses com dupla nacionalidade e/ou descendentes de japoneses começam a fazer o caminho inverso. Com a reforma da Lei de Imigração japonesa, segundo as estatísticas do governo japonês de 2007, entraram no Japão aproximadamente 317 mil brasileiros (NINOMIYA, 2008), sem contar os brasileiros que possuíam dupla nacionalidade que não necessitavam de visto de entrada e não foram computados nessa estatística. Segundo Hosokawa (2008), em 2008, havia comunidades onde era possível viver falando apenas o português no Japão, no entanto, em muitas situações, os decasséguis dependiam dos intérpretes. Esse grande fluxo de mão de obra contribuiu muito para elevar o valor da língua japonesa.

Segundo Ninomiya (2008), a presença de brasileiros no Japão tornou-se um assunto recorrente nos encontros entre autoridades japonesas e brasileiras, pois envolviam questões importantes como as relações trabalhistas, educação dos filhos, seguro saúde e previdência social, criminalidade, delinquência juvenil, remessa de divisas, e outros. Os primeiros decasséguis (brasileiros que trabalham no Japão) que foram na década de 1980 e início da década seguinte, assim como seus pais e avós quando vieram ao Brasil, foram com o intuito de poupar para realizar sonhos como adquirir imóveis, reformar suas casas, mandar seus filhos à faculdade, etc.

A questão da educação dos filhos era muito séria. Os filhos ou estudavam em escolas japonesas ou nas escolas brasileiras instaladas nas regiões com maior concentração de brasileiros. No início do século XXI, havia aproximadamente 100 delas, mas devido ao alto custo, muitos não conseguiram manter seus filhos nelas com a chegada da crise econômica de

2008. Essa crise mundial afetou muito a economia japonesa e muitos desses brasileiros tiveram que fazer o caminho de volta para o Brasil, cuja situação econômica estava melhor.

O Brasil é um país de vastos recursos naturais e um grande fornecedor de alimentos e *commodities* minerais, com um parque industrial respeitável, e o Japão é um país com uma economia consistente, de alta tecnologia, mas carente de recursos naturais. O papel do Brasil no cenário internacional está se tornando cada vez mais marcante, não apenas no aspecto econômico, mas também em termos políticos, sociais, ambientais, e outros. Na última década, apesar das dificuldades econômicas enfrentadas, o Japão ainda tem um dos cinco maiores orçamentos destinados à ajuda internacional e suas multinacionais estão presentes em diversos países.

As relações bilaterais Brasil-Japão são centenárias e muito intensas. Segundo Uehara (2012), nessas primeiras décadas do século XXI, as relações nipo-brasileiras devem assumir um perfil mais amplo, com interesses comuns em temas globais e com o Brasil buscando ser um parceiro mais ativo. Outro exemplo de como as relações nipo-brasileiras ultrapassa o âmbito bilateral é o fornecimento de ajudas internacionais – elas têm sido empregadas para auxiliar e beneficiar outros países. Uehara (2012) afirma ainda que o relacionamento Brasil-Japão no século XXI tem ganhado contornos globais e multilaterais, tornando, cada vez mais, necessário o aprofundamento mútuo, para maior diálogo entre os dois países e para identificação e construção de ações mútuas e convergentes.

1.3 HIPÓTESE E JUSTIFICATIVAS

Ao longo de mais de 100 anos de boas relações diplomáticas, econômicas e comerciais entre os dois países, tanto o Brasil como o Japão têm se beneficiado com esse relacionamento. Para esse aprofundamento mútuo e maior diálogo entre os dois países, a compreensão de variações culturais e a comunicação baseadas nelas são imprescindíveis. A comunicação organizacional assume um importante papel para que os dois países possam colher frutos desses relacionamentos.

Com base nos fatores listados acima, este trabalho se propõe a desenvolver uma pesquisa contrastiva entre o português da região de Curitiba

e o japonês dos expatriados dentro do ambiente corporativo para auxiliar na compreensão dessas diferenças culturais.

A princípio, nossa intenção era fazer uma pesquisa sobre pedidos e ordens voltada para os estudantes de JLE e suas dificuldades de aprendizagem das expressões de tratamento. No entanto, verificando as situações de conflitos que acontecem entre funcionários japoneses e brasileiros dentro das organizações, verificamos que as questões não se restringem apenas às questões linguísticas, mas sim a outros aspectos comunicativos, como os sociopragmáticos, que mereceriam um estudo mais detalhado.

Ainda há poucos estudos nas áreas de pragmática contrastiva no Brasil. Não se tem conhecimento de estudo contrastivo de estratégias de polidez desenvolvido dentro do ambiente corporativo no Brasil e tampouco estudo contrastivo de atos diretivos entre o português e o japonês. O presente estudo é um trabalho pioneiro de investigação de atos diretivos na língua portuguesa falada na região de Curitiba e na língua japonesa falada pelos expatriados japoneses residentes em Curitiba.

Segundo Yoshiko Matsumoto (1988), na cultura japonesa, o indivíduo é menos importante que o grupo social, ou seja, a posição que o indivíduo ocupa em relação aos outros e sua aceitação no seu grupo é mais importante. Ryotaro Shiba (2010 [1978]), escritor japonês de narrativas históricas, revela que nas sociedades agrícolas japonesas, os jovens desde cedo entravam no grupo de jovens, no qual aprendiam a trabalhar em grupo, ajudar ao próximo, cooperar, tudo sob um comando de um veterano. Essa prática ainda é vista nos clubes de esportes ou de cultura que existem dentro das escolas fundamentais, de ensino médio e nas faculdades. A interdependência é encorajada – o calouro do grupo respeita o veterano e este o protege. Torna-se uma honra ser protegido pelo veterano ou alguém hierarquicamente superior.

Fatores como hierarquia, interioridade/exterioridade⁵ constantes na língua japonesa levam as pessoas a um mito de que a língua japonesa é extremamente formal em todos os níveis, enquanto o português é muito mais informal. Esses seriam de acordo com alguns professores de língua japonesa, os motivos pelos quais os estudantes de Japonês como língua estrangeira

⁵ Vide explicação mais detalhada mais adiante no capítulo 2.4.1 Relações sociais da sociedade japonesa, p. 46.

(doravante JLE) sentem maior dificuldade para compreender e usar as expressões de tratamento. No entanto, alguns decasséguis e funcionários brasileiros que trabalham diretamente com os expatriados japoneses chegam a afirmar que os japoneses muitas vezes parecem desconhecer a polidez nas comunicações dentro das empresas.

A polidez linguística, conforme Brown e Levinson, é um fenômeno universal. A diferença está nas normas socioculturais que exigem estratégias próprias em contextos específicos.

A nossa hipótese é de que o uso e as expectativas de uso das estratégias de polidez não coincidem nas duas culturas, a brasileira da região de Curitiba e a japonesa dos expatriados, provocando choques e conflitos interpessoais, que possam atingir o gerenciamento da empresa.

Os resultados desta pesquisa, embora não dirigidas propriamente aos alunos de JLE, poderão ajudar os alunos e os professores de JLE assim como os alunos e professores de PLE para japoneses a chegar a algumas respostas sobre as questões envolvidas nos pedidos e ordens. Por meio deles, acredita-se que os professores de JLE e PLE poderão orientar os estudantes a compreenderem as diferenças culturais e pragmáticas embutidas nas diversas situações de atos de fala.

1.4 OBJETIVOS

A partir da perspectiva da Teoria dos Atos de Fala (AUSTIN, 1962; SEARLE, 1969) e das relações de poder e de distância no uso das estratégias de polidez (BROWN e LEVINSON, 1987), a presente pesquisa propõe investigar as similaridades e as diferenças na realização de pedidos e ordens em situações encontradas no cotidiano das empresas e as estratégias de polidez empregadas no português falado por curitibanos e no japonês falado por expatriados japoneses.

Partindo desse objetivo geral, abaixo relacionamos os objetivos específicos:

- 1) Identificar as diferenças e similaridades nas estratégias de polidez empregadas e analisá-las a fim de compreender melhor o funcionamento de cada língua em contextos específicos.

- 2) Verificar os graus de diretividade e indiretividade em ambas as culturas.
- 3) Verificar se a distância social, o poder relativo e o tipo de pedido interferem nas escolhas das estratégias de polidez.
- 4) No caso da língua japonesa, verificar o uso e o não uso dos honoríficos e como isso influencia nas escolhas das estratégias de polidez.
- 5) Investigar, sob a perspectiva interlinguística e intercultural, o funcionamento dos atos de fala e das diferenças culturais que possam se manifestar na realização da interação.

1.5 ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS

O capítulo 1 apresenta as motivações, as justificativas, a hipótese e os objetivos da presente pesquisa, contextualizando dentro da pragmática interlinguística e intercultural.

No capítulo 2, faz-se uma revisão bibliográfica sobre as teorias dos Atos de Fala, Teoria da Polidez, desdobramentos teóricos contemporâneos, honoríficos, categorias de análise dos pedidos, destacando-se aqueles conceitos pertinentes para as análises posteriores.

O capítulo 3 apresenta a metodologia para a realização da presente pesquisa. Há uma breve descrição do DCT, da elaboração e aplicação do questionário, do perfil dos participantes e dos recursos utilizados na organização dos dados entre outros.

O capítulo 4 apresenta os resultados e as respectivas análises. O capítulo inicia com os dados e as análises dos componentes dos enunciados, levando em conta as variáveis de poder, distância e imposição. E, na sequência, pela peculiaridade da língua japonesa, trata dos honoríficos e dos morfemas finais. Considerações finais do capítulo e a síntese do capítulo também são apresentadas a seguir.

E no capítulo 5, são apresentadas nossas considerações finais e recomendações para pesquisas futuras.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, será feita uma revisão das teorias dos atos de fala e da Teoria de Polidez com o objetivo de buscar as principais contribuições teóricas em que se baseiam o presente trabalho. O capítulo será subdividido em cinco partes: atos de fala, Teoria da Polidez, desdobramentos teóricos contemporâneos da teoria da polidez, os honoríficos japoneses e categorias de análise dos pedidos.

2.1 ATOS DE FALA

O filósofo britânico John Langshaw Austin concebe a linguagem como uma atividade construída pelos interlocutores, ou seja, não é possível discutir linguagem sem considerar o ato da linguagem. No seu livro de 1962, "*How to do thing with words*"⁶, ele afirma que a linguagem é ação e as expressões linguísticas podem realizar certos tipos de atos comunicativos como "fazer declarações", "dar instruções", "pedir", "agradecer", "desculpar-se" e outros. Ele diz que as pessoas realizam atos com os enunciados e que há condições associadas para verificar que o ato foi plenamente realizado. A teoria dos atos de fala, no entanto, foi ampliada e sistematizada pelo discípulo de Austin, Searle que preconiza que os atos de fala são regidos por regras. Para melhor entendermos, apresentaremos a seguir os principais pontos desta teoria.

2.1.1 Austin

Austin (1962) observou que certas declarações como "eu te batizo" **pretendem realizar um ato** através do uso linguístico e precisam ser enunciadas por um padre ou um pastor dentro de circunstâncias apropriadas para que tenham validade, ou seja, as condições próprias que ele denomina **condições de felicidade**. Austin (1962) deu a essas sentenças especiais e peculiares que permitem realizar ações de **enunciados performativos** e contrastou-as com as declarações, asserções e enunciações correspondentes de **enunciados constativos**. Esta dicotomia entre performativas e constativas é colocada de lado em favor de uma teoria dos atos de fala, na qual afirma que

⁶ Traduzido em português como "Quando dizer é fazer" (1990).

todas as declarações, além de conter um significado, executam ações específicas por terem forças específicas.

Além desta questão, que foi muito estudada no passado e que diz respeito ao que certa enunciação *significa*, há a outra questão que diz respeito à *força* da enunciação. Podemos ter absoluta clareza do que significa a frase “Feche a porta” e ainda assim não ter clareza sobre a questão adicional de determinar se, quando enunciada em determinada ocasião, foi uma ordem, um apelo ou sabe-se lá o quê. Precisamos, diz Austin, além da antiga doutrina a respeito dos significados, de uma nova doutrina sobre todas as forças possíveis de enunciações, e, para sua descoberta, a lista de verbos performativos explícitos que propusemos seria de grande ajuda (AUSTIN, 1970a, p.5, apud LEVINSON, 2007, p. 300)

Austin observou que, quando enunciamos sentenças, três tipos de atos de fala são realizados simultaneamente, a saber:

- **Ato locucionário** – é a forma; é o ato de dizer algo, de emitir sons seguindo as regras de língua com uma referência do mundo;
- **Ato ilocucionário** – é a função comunicativa; refere-se à intenção do falante, ou seja, o falante faz o enunciado para satisfazer uma necessidade específica, como perguntar, fazer um pedido, dar um conselho, etc.
- **Ato perlocucionário** – é o efeito; está relacionado ao efeito que o falante quer causar no interlocutor como emocionar, aborrecer, etc.

Quando o falante enuncia “vou estar em casa hoje à noite”, ele está produzindo um **ato locucionário**, ou seja, ele está emitindo os sons, organizando as palavras de acordo com as regras gramaticais vigentes e expressando que naquela noite ele vai ficar em casa. Com este enunciado, ele está fazendo também uma afirmação ou uma promessa – é o **ato ilocucionário**. Este ato de fala pode causar o efeito de agrado ao interlocutor (o falante tem viajado muito a negócios e não tem ficado em casa, mas promete que vai ficar em casa naquela noite), mas também pode ter um efeito de ameaça (o interlocutor vai ser vigiado com a presença do falante). Estes efeitos provocados ao interlocutor é o **ato perlocucionário**. Outra constatação

importante é que os atos de fala podem ter efeitos ambíguos como neste exemplo anteriormente citado. Para solucionar esta ambiguidade, os falantes costumam se basear nas pistas explicitadas durante o ato de fala ou nas relações pessoais dos participantes do ato.

Depois de propor as diferenças entre os atos locucionários, ilocucionários e perlocucionários, Austin afirma que os atos ilocucionários possuem uma força, que ele chama de força ilocucionária. Essa “força” surge de alguns verbos que serão subdivididos em cinco grupos:

- **Veridictivos:** verbos que fazem julgamentos fundamentados em evidências, como analisar, descrever, caracterizar, etc.
- **Exercitivos:** são os verbos que se referem ao exercício de poder, direitos ou influência, como ordenar, comandar, recomendar, aconselhar, etc.
- **Comissivos:** verbos que indicam ou anunciam a intenção de fazer algo, como prometer, garantir, jurar, etc.
- **Comportamentais:** verbos relacionados a atitudes e comportamentos sociais, como agradecer, felicitar, fazer um brinde, etc.
- **Expositivos:** verbos usados para expor seus pontos de vista, conduzir argumentação, como afirmar, negar, perguntar, conceder, etc.

Austin estava ciente da necessidade de um estudo mais aprofundado desta classificação, pois alguns verbos poderiam pertencer a mais de uma categoria. Apesar de alguns pontos obscuros, as ideias de Austin levaram ao surgimento de uma nova concepção de linguagem. Searle, como foi citado anteriormente, ampliou e sistematizou as ideias de Austin, como veremos no subitem abaixo.

2.1.2 Searle

A teoria de Austin firmou-se na Linguística através do livro de Searle, *Speech acts*⁷ (SEARLE, 1981). Os pressupostos básicos de Austin de que os

⁷ Atos de Fala

atos de fala são unidades básicas da comunicação linguística e de que o ato de fala envolve a realização de vários atos simultaneamente são conservados. No entanto, Searle modifica a sua noção de ato ilocucionário, dividindo em **ato de enunciação** e **ato proposicional** (SEARLE, 1981, p. 34-35).

Como exemplo, vejamos a sentença “a geladeira está vazia”.

Ao enunciar as palavras que formam essa sentença acima, temos a realização de um ato de enunciação. Concomitantemente, temos também um ato proposicional, ou seja, fazendo uma referência de um objeto do mundo real (geladeira) dando um predicativo “está vazia”. Podemos afirmar também que com este enunciado podem-se realizar diferentes atos ilocucionários, dependendo do contexto e dos participantes do ato de fala: o falante pode estar fazendo uma afirmação, uma reclamação ou um pedido indireto.

Searle apresenta uma nova visão dos tipos de atos ilocucionários:

- **Representativos:** descrevem algum estado de coisas, comprometendo o falante quanto à veracidade de uma proposição – afirmar, asseverar, dizer, etc.
- **Diretivos:** o objetivo deste tipo de enunciado é fazer com que o ouvinte realize algo – sugerir, ordenar, pedir, mandar, etc.
- **Comissivos:** comprometem o falante com uma ação futura – prometer, jurar, garantir, etc.
- **Expressivos:** expressam sentimentos, estados psicológicos – desculpar, agradecer, dar boas-vindas, etc.
- **Declarações:** produzem uma mudança em algum estado de coisas, geralmente institucionalizada – batizar alguém, condenar, demitir, etc.

Searle (1981), apesar de renomear todas as categorias, mantém as principais características da classificação de Austin, sendo os atos “exercitivos”, “comissivos” e “comportamentais”, os atos “diretivos”, “comissivos” e “expressivos” de Searle, respectivamente. Já os “representativos” seriam os “veridictivos” e “expositivos” enquanto as “declarações” seriam os enunciados performativos.

Searle (1981) mostra também que mesmo não usando o verbo performativo, há casos em que a força ilocucionária não é perdida. O juiz, por exemplo, quando fala “Declaro que está aberta a sessão” demonstra que o ato realmente aconteceu através do verbo performativo “declarar.” Entretanto, nas mesmas circunstâncias, o juiz pode apenas falar “está aberta a sessão” que a ausência do verbo performativo não altera a realização do ato. Searle (1981) faz então uma divisão dentro do estudo dos atos de fala: **atos de fala diretos** e **atos de fala indiretos**. Os atos de fala indiretos são aqueles atos que possuem uma força ilocucionária e dentro de um mesmo ato de fala, podem-se conseguir duas ou mais interpretações, ou seja, nos atos de fala indiretos há um conjunto de interpretações ocultas que podem ser compreendidas através do contexto em que a sentença é proferida. Outro ponto importante levantado por Searle é de que a fala possui dois sentidos: o **literal** e o **não literal**, que exigem que o interlocutor capte a mensagem por trás do enunciado. Cabe ressaltar que muitas vezes a interpretação do ouvinte pode ser diferente da mensagem real que o falante desejava transmitir, provocando a falha na comunicação ou um mal-estar.

O fenômeno dos atos de fala indiretos merece de Searle um estudo que muito contribuiu para os estudos linguísticos e pragmáticos. Ao estudar as ordens e os pedidos, o autor verifica que eles estão geralmente associados às sentenças imperativas, sem ambiguidade, mas os pedidos também podem ser realizados de forma indireta através de sentenças interrogativas ou sentenças declarativas como nos exemplos abaixo, citados por Levinson (2007, p. 336):

- (a) Quero que feche a porta.
 - (b) Você pode fechar a porta?
 - (c) Você fecharia a porta?
 - (d) Você se importaria de fechar a porta?
 - (e) Você devia fechar a porta.
 - (f) Posso pedir-lhe que feche a porta?
 - (g) Você se esqueceu da porta?
- Que tal um pouco menos de brisa?

Searle divide os atos indiretos em **convencionais** e **não convencionais**. Os atos indiretos convencionais derivam das condições para sua realização. A

sentença “você pode fechar a porta?” tem a força literal de uma pergunta, mas também pode ter a força de um pedido em forma indireta, devido a uma inferência que o ouvinte pode fazer considerando as condições contextuais. Esta sentença equivale à enunciação de (a) “quero que feche a porta”. No exemplo (a), há uma declaração de condição de sinceridade do pedido – o falante quer realmente o que pede; no exemplo (b), há uma condição preparatória do pedido – o falante acha que o ouvinte tem a capacidade de realizar o que lhe foi solicitado; já no exemplo (c), a pergunta é sobre a condição de conteúdo proposicional, ou seja, espera-se que o ato seja realizado pelo destinatário; no exemplo (d), o falante acredita que o destinatário não se importaria de fazer o ato desejado pelo primeiro, e assim por diante.

No exemplo (g), vemos dois exemplos de pedidos indiretos não convencionais, quando não há referência ao ato em si de fechar a porta. Searle considera que os ouvintes possuem regras compartilhadas e princípios conversacionais gerais como as de Grice (1982) que levam a interpretar corretamente os atos indiretos.

2.2 POLIDEZ

O funcionamento da polidez nas interações verbais tem sido verificado nos recentes estudos da pragmática linguística.

A noção de “polidez” aqui mencionada é a do sentido amplo, que encobre todos os aspectos do discurso que são regidos por regras que têm como objetivo preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal. Não é a “polidez” dos manuais de convivência social e das etiquetas.

Watts (2003, p.30-31) para diferenciar esses dois usos, propõe denominar de polidez um e polidez dois, sendo a polidez um, os comportamentos sociais específicos de cada cultura, como por exemplo, o japonês se curvar para cumprimentar uma pessoa, o brasileiro cumprimentar alguém do sexo oposto com um beijo no rosto, etc. A polidez dois, por sua vez, é o comportamento linguístico que os participantes de uma conversação adotam para compensar e minimizar o risco para que a comunicação transcorra de forma harmoniosa. O falante vai procurar formas gramaticais apropriadas, assim como formas indiretas para conseguir alcançar o seu objetivo.

A linguística se preocupa com a manifestação da polidez através de atos verbais e não verbais, seu significado e percepção dos participantes na troca conversacional. Para Coulmas (2005), cada comunidade sociocultural possui normas próprias de polidez e a define como uma prática de organizar atos linguísticos de forma que elas estejam de acordo com a expectativa social, mantendo com isso a comunicação livre de conflitos. Desta perspectiva, a polidez é fundamental nas interações sociais.

As sociedades em geral possuem formas linguísticas próprias que foram se desenvolvendo de acordo com a estrutura sociocultural. Os atores sociais se utilizam delas para expressarem modéstia, respeito, deferência, solidariedade, autoridade, relação interpessoal, formalidade e informalidade. Segundo Kerbrat-Orecchioni (2006), os falantes interiorizam as normas comunicativas da cultura a que pertencem, e por isso as normas de outras culturas podem muitas vezes chocar ou serem consideradas impolidas. Ela ainda afirma que as regras conversacionais não são universais, variando de sociedade para outra, bem como no interior de uma mesma sociedade, de acordo com a idade, sexo, origem social, hierarquia entre outros.

A polidez como fenômeno linguístico começou a ser investigado na década de 70 por R. Lakoff, G. Leech e Brown e Levinson. O sistema desenvolvido pelos linguistas Penelope Brown e Stephen Levinson (1987[1978]) fornece as ferramentas teóricas mais importantes para a compreensão das estratégias de polidez utilizadas na realização de ordens e pedidos.

Na seção a seguir, serão abordadas as principais contribuições teóricas acerca da polidez que servirão de base para esta pesquisa.

2.2.1 Grice e o Princípio de Cooperação (PC)

A noção de **implicatura conversacional** é uma das ideias mais importantes da pragmática. O conceito de implicatura oferece algumas explicações funcionais significativas dos fatos linguísticos. Outra contribuição importante da noção de implicatura é conseguir explicar de como é possível querer dizer mais do que é efetivamente “dito”. Quando o falante diz “está quente hoje”, a teoria semântica poderia fornecer apenas parte da sua intenção. A noção de implicatura completaria a lacuna do que foi dito e aquilo que se

quer comunicar, ou seja, *como está quente hoje, seria bom abrir a janela/ que você ligasse o ar condicionado*, etc. Na comunicação, muitas vezes acrescentamos outros significados ao que realmente 'é dito' e cabe ao interlocutor fazer cálculos e descobrir a implicatura, o significado por trás da mensagem.

Segundo Levinson (2007, p.124), a noção de implicatura permite afirmar que as expressões das línguas naturais realmente tendem a ter significados simples, estáveis e unitários (em muitos casos, pelo menos), mas que sobre este núcleo semântico estável há muitas vezes uma camada pragmática instável, ligada ao contexto – isto é, um conjunto de implicaturas.

As ideias centrais da implicatura foram propostas por Grice numa palestra proferida em Harvard em 1967 e publicadas parcialmente em 1975 e 1978. O conceito de implicatura é essencialmente uma teoria acerca de como as pessoas utilizam a língua. Grice sugere que existe um conjunto de suposições que guiam a conversação. Elas podem ser formuladas como o uso eficiente e eficaz da língua na conversação, e o autor identifica as máximas básicas da conversação como diretrizes. Essas **máximas conversacionais** regem o **Princípio de Cooperação (PC)**⁸ e são expressas da seguinte forma:

- **Máxima de Quantidade:** Diga somente o necessário.
- **Máxima de Qualidade:** Seja sincero, não diga nada que você acredite ser falso ou não diga nada que não haja prova suficiente;
- **Máxima da relevância:** seja relevante
- **Máxima de modo:** seja claro. Evite ambiguidade; seja breve e ordenado.

Resumindo, essas máximas especificam o que os participantes de uma conversação necessitam para se comunicar de maneira eficiente, racional, cooperativa, ou seja, eles devem falar com sinceridade, de modo relevante e claro, e fornecer informações suficientes.

Grice (1975, 1978) sinaliza também que há outras máximas de caráter estético, social ou moral, como 'seja polido', que são seguidas pelos que participam da conversação. O autor esclarece que há diferença entre as línguas naturais e as línguas artificiais. As línguas naturais podem apresentar

⁸ Grice pressupõe que as pessoas seguem uma regra de conduta para a conversação, procurando serem cooperativas umas com as outras. Fazem perguntas, dão respostas, aguardam a sua vez, fornecem informações necessárias, etc. O Princípio de Cooperação, segundo Grice, guiaria toda a comunicação verbal entre os seres humanos.

elementos que não estão de acordo com a verdade, o que leva à implicatura, ou seja, a inferência que os participantes de uma conversação fazem com base no enunciado e na relação entre o enunciado e os elementos situacionais e não verbais.

O Princípio de Cooperação de Grice (1975, 1978) foi essencial no desenvolvimento da pesquisa da polidez, pois as implicaturas conversacionais e o fenômeno da polidez foram observados devido a não obediência às máximas griceanas.

2.2.2 Teoria da polidez de Brown e Levinson

Para tratar da polidez, Brown e Levinson lançam a Teoria da Polidez, doravante TP, em 1978 com a publicação de *Politeness: Some universals in language use*⁹. A teoria é baseada nos estudos dos atos de fala de Austin (1955) e nos Princípios de Cooperação de Grice (1957, 1975, 1978) e na noção de “face” de Erving Goffman (1967), mas foi ampliada com a incorporação do conceito de “território”.

Para Brown e Levinson, toda pessoa apresenta duas faces:

- **a face negativa** – o desejo do falante de que suas ações não sejam impedidas e não sofram imposições, em outros termos, ter o seu território respeitado¹⁰;
- **a face positiva** – o desejo do falante de ser aprovado por outros interlocutores e ter seus desejos compartilhados por outra pessoa.

2.2.2.1 Noção do Face Threatening Act, “FTA”

De modo geral, os participantes cooperam e esperam a cooperação do outro para a preservação mútua das faces numa interação. No entanto, em qualquer interação, os interlocutores realizam atos verbais e não verbais, que podem constituir ameaças potenciais a uma das faces do outro. Brown e Levinson designam esses “atos que ameaçam as faces” como *Face Threatening Act*, popularizada sob a forma de “FTA”.

⁹ Sem Tradução em português. Para este trabalho, foi usada a 20ª edição, 2011.

¹⁰ “Território do eu” (corporal, espacial, temporal, bens materiais, etc.), Kerbarat-Orecchioni (2006, p. 78)

Na interação, há quatro faces envolvidas, ou seja, a face positiva e negativa do falante e do interlocutor. Na “Análise da Conversação, princípios e métodos”, Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 79) classifica os atos de fala de Brown e Levinson conforme segue abaixo:

1. **Atos que ameaçam a face negativa do emissor** – é, por exemplo, quando o emissor faz uma oferta ou promessa através das quais ele se propõe ou compromete realizar um ato que possa prejudicar o seu território;
2. **Atos que ameaçam a face positiva do emissor** – comportamentos “autodegradantes” como confessar, desculpar-se, fazer autocrítica.
3. **Atos que ameaçam a face negativa do receptor** – há dois tipos de violações territoriais: a não verbal como contatos corporais inadequados, agressões visuais, etc. e a verbal como perguntas “indiscretas” e atos como a ordem, a interpelação, a proibição ou o conselho.
4. **Atos que ameaçam a face positiva do receptor** – são os atos que colocam em risco o narcisismo do outro como a crítica, a reprovação, o insulto, entre outros.

Brown e Levinson reconhecem a sobreposição na classificação acima, pois alguns atos podem ameaçar tanto a imagem negativa quanto a imagem positiva, como as reclamações, ameaças, interrupções, etc. efetuadas na interação. Todos os passos dos interactantes durante o processo da interação são atos ameaçadores de face, mas há um desejo de preservação de face. Para solucionar esta contradição, segundo Brown e Levinson, as pessoas se utilizam das estratégias de polidez para conciliar o mútuo desejo de preservação de faces. Partindo dessas premissas, Brown e Levinson iniciam um levantamento e descrição de diferentes estratégias usadas na interação linguística, que dependem dos seguintes fatores:

- O grau de gravidade do FTA;
- “A distância social” (D) entre os interlocutores, ou a relação horizontal¹¹.
- Relação de “poder” (P), ou a relação vertical de hierarquia.

Com base nessas variáveis, ele propõe a seguinte fórmula:

¹¹ Será descrita na página 46, 47 e 48.

$$Wx = D (S,H) + P (H,S) + Rx$$

Wx (peso) - ameaça de risco em relação ao outro para realizar determinado FTA(x)

D (distância) - distância social (grau de proximidade, intimidade e solidariedade) entre o *S- speaker* (F- falante) e o *O- hearer* (O- ouvinte).

P (poder) - grau de poder que o falante (F) pode ter sobre o ouvinte (O).

Rx (grau de imposição) – o grau de imposição de um ato de fala se define cultural e contextualmente.

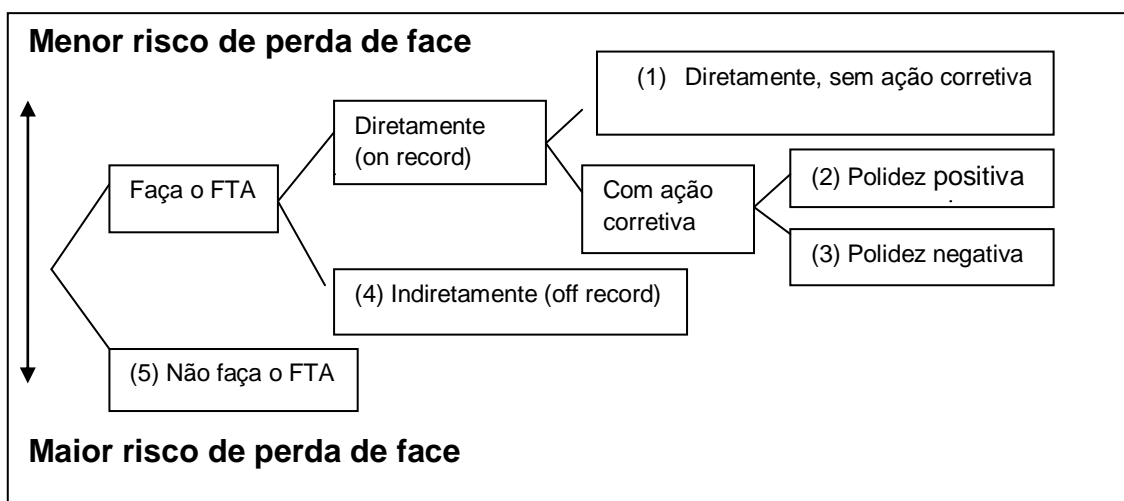
Brown e Levinson (1987) consideraram que a ameaça à face (Wx) é a soma da distância entre o falante e o ouvinte (relação horizontal), mais o poder que o falante exerce sobre o ouvinte (relação hierárquica), mais o grau de imposição dos FTA, que é definido cultural e contextualmente. Tomemos, por exemplo, um mesmo ato. Caso a pessoa a quem se vai dirigir seja uma pessoa estranha (D – distância maior), ou a pessoa seja hierarquicamente superior (P – poder maior), logo, o FTA será relativamente maior. Se a cultura for diferente, também haverá diferença no grau de imposição. Brown e Levinson citam que o falante se baseará em determinados aspectos culturais para definir o grau de imposição de FTA como a) o custo do ouvinte para a realização do ato; b) a obrigação moral, legal ou profissional do ouvinte; c) o direito do falante em pedir a realização de tal ato; d) o ato a ser realizado é agradável ou não ao ouvinte; e) calcular o que poderia impedir a realização desse ato. Há várias críticas relacionadas à teoria de Brown e Levinson de que eles não levam em consideração as diferenças culturais, mas o parâmetro cultural está incluso nessa fórmula.

2.2.2.2 Estratégias de FTA

A interação normalmente é um jogo no qual os participantes estão constantemente avaliando cada qual a sua posição para saber quando e como fazer o FTA. Os interagentes levam em consideração três desejos: o desejo de comunicar o conteúdo de um determinado FTA; o desejo de ser urgente e/ou eficiente; e o desejo de preservação mútua de faces. Para melhor ilustrar as

circunstâncias que determinam a escolha da estratégia a ser adotada, Brown e Levinson (1987, p. 60) apresentam o esquema abaixo:

QUADRO 2.1 – CIRCUNSTÂNCIAS QUE DETERMINAM A ESCOLHA DA ESTRATÉGIA



Adaptado de Brown e Levinson (1987, p. 60) (tradução nossa)

O falante pode escolher entre as diversas estratégias apresentadas acima. A primeira seria fazer ou não fazer o FTA. Convém lembrar que o fato de não fazer FTA já é uma estratégia. Geralmente isso acontece quando a distância (D), o poder (P) e o grau de imposição (R) são extremamente altos e o falante não consegue fazer o pedido, por exemplo: o falante deixa de fazer o pedido para uma pessoa estranha ou quando o interlocutor é hierarquicamente muito superior, ou ainda quando o pedido em si é difícil de ser executado (por exemplo, pedir emprestado 100.000 reais), mesmo sendo amigos, o falante prefere não se arriscar.

Já ao optar por fazer o FTA, ele terá que fazê-lo de forma direta (*on record*) ou implícita (*off record*).

2.2.2.2.1 Diretamente, sem ação corretiva, *on record*. (1).

Usa-se esta estratégia quando a distância (D), o poder (P) e o grau de imposição (R) são extremamente baixos e não há necessidade de se preocupar com a face do interlocutor. Normalmente ela é realizada com o uso da forma imperativa sem nenhum atenuador. Brown e Levinson citam três situações em que essa estratégia é usada:

1. Os interlocutores são próximos e o risco de danos à face do interlocutor é pequeno:

(2.1) Mande um abraço para sua família!

(2.2) だいじょうぶ、心配しないで!

Daijôbu, shinpaishinaide!

[Tudo bem, não se preocupe!] (Exemplo nosso)

2. O falante é hierarquicamente superior ao interlocutor, em que o primeiro pode colocar em risco a face do segundo sem arriscar a própria face.

Abaixo exemplos tirados do questionário 2 do corpus, em que o chefe dá ordens relacionadas ao relatório não entregue dentro do prazo.

(2.3) Envie-me assim que estiver pronto (Q2B13Y)

Ima sugu shiagete mottekoi.(Q2J18Z)

[Termine imediatamente e me traga!]

3. Caso em que a emergência e relevância do conteúdo prevalecem sobre os interesses de manutenção de face.

(2.4) Cuidado! Afaste-se!

Abunai!, nigeru!

[Cuidado! Fuja!]

Falar de forma clara, objetiva, concisa, sem ambiguidades é necessário em certas situações que envolvem comando, precisão e sobretudo emergência, como nos casos de um perigo iminente. O caso das interações marítimas e aéreas internacionais de que citam Godoi e Ribeiro (2007) é um exemplo dessa emergência. As necessidades e as convenções pré-estabelecidas em caso dessas interações citadas não podem ser consideradas descorteses.

2.2.2.2.2 Diretamente com ação corretiva, Polidez Positiva, (2)

A estratégia que considera o desejo de ser bem avaliado pelo outro se chama polidez positiva. Ela é de natureza produtiva. Dias (2010, p.41) descreve que as estratégias de polidez positiva giram em torno de três objetivos: a) ressaltar o conhecimento compartilhado; b) a cooperação entre o falante e o ouvinte e c) mostrar simpatia pelo desejo do outro. Takiura (2012 [2008], p.34) cita que elogiar o outro, perceber as pequenas diferenças no outro, procurar concordar com o ato do ouvinte ou mostrar simpatia por sua atitude

são exemplos de polidez positiva. No caso do japonês, a linguagem “*tamego*”¹² em oposição ao “*keigo*”¹³ estaria ligada mais à polidez positiva.

Estratégias com ação corretiva de polidez positiva (PP)

1. Perceba e mostre-se interessado por seus interesses, desejos, necessidades e pertences e busque sua aprovação.

(2.5) Você cortou o cabelo! Mudou o seu visual! Ficou legal!¹⁴

2. Exagere ao demonstrar interesse, aprovação, simpatia pelo interlocutor.

Os elementos paralinguísticos, cinésicos e proxêmicos são de extrema importância, pois eles darão os efeitos de sentido dentro do contexto.

(2.6) A- “Consegui minha habilitação!!!”

B- “Verdade! QUE Ó-TI-MO!”

3. Intensifique o interesse pelo outro.

Contando a estória no tempo presente, usando a forma do discurso direto, o falante leva o ouvinte à narrativa de forma mais interessante e viva.

(2.7) Quando vi o relógio, já eram 9 horas. Corri ao ponto de ônibus e NADA! Você acredita, eu plantada no ponto de ônibus, esperando, esperando! Só depois de muito tempo, alguém me diz: Hoje é feriado e o ônibus só passa de uma em uma hora.

4. Use marcadores/identificadores de grupo.

Muito comum usar jargões, elipses, gírias, dialetos, etc. No português, a simples troca de “senhor” por “você” ou vice-versa são manifestações desta estratégia, ou ainda o linguajar do jovem abaixo:

(2.8) E aí? Blz?

5. Procure acordo.

Apesar de desacordar com o ouvinte, o falante mostra interesse na interação, repetindo parte do enunciado do interlocutor, valorizando a sua face positiva.

(2.9) A – *Saikin sôiu sandaru ninkidesu yone.* [Esse tipo de sandália está na moda, né?]

¹² Linguagem usada no cotidiano sem uso de honoríficos

¹³ Honoríficos.

¹⁴ Exemplos adaptados de Takiura (2012)

B- *Sô nanda*. [É mesmo.]

6. Evite desacordos.

O falante não deseja demonstrar o seu desacordo com o ouvinte, por isso dá opiniões vagas ou tenta minimizar seus efeitos através do uso de palavras como incrível, fantástico, tecnicamente, etc. As pessoas se usam desta estratégia para evitar conflitos desnecessários com o objetivo de salvar a face positiva do interlocutor e também preservar a sua própria face. Kerbrat-Orecchioni (2006, p.101) cita R.Barthes que define polidez como “um estado de equilíbrio muito sutil e muito fino para se proteger sem ferir o outro”. É nesse estado de equilíbrio muito sutil, que repousa o funcionamento harmonioso da interação.

(2.10) Você gostou do filme?

Gostei, mas o filme anterior desse diretor era melhor, não?

7. Pressuponha, aumente, afirme assuntos em comum.

O falante tenta reduzir a distância em relação ao ouvinte criando conexão entre eles, para tanto procura iniciar a interação abordando assuntos neutros, pressupondo respostas.

(2.11) *Bâgentoka aruto, tsui kaitaku narujanaidesuka. Sorede itsumo kaisugi chatte.*

[Quando há liquidação, a gente não fica com vontade de comprar? Com isso sempre acabo comprando demais.]

8. Faça piadas.

O humor, as piadas são baseadas no compartilhamento de conhecimentos, valores comuns aos interagentes.

(2.12) Pois é, aconteceu!

9. Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os desejos do outro.

O falante mostra que conhece e se preocupa com o desejo e interesse do ouvinte. Ele oferece algo que o ouvinte goste usando a forma negativa.

(2.13) *Râmen toka sukidesho? Kore, chotto tabeteminai?*

[Você gosta de macarrão instantâneo, não? Não quer experimentar isso?]

10. Ofereça, prometa.

(2.14) Eu tenho esse livro. Quer que eu traga na próxima aula?

11. Seja otimista

O falante segue o princípio da cooperação mútua, pressupondo que o que tem a oferecer ao ouvinte é aquilo que ele deseja.

(2.15) *Kon'ya kuruma kashitekureru yone, okâ-san.*

[Você vai me emprestar o carro hoje à noite, né, mãe?]

12. Inclua tanto o falante como ouvinte na atividade.

Ao usar a primeira pessoa do plural na interação, o falante fala como se houvesse uma atividade conjunta com o ouvinte.

O médico para uma criança doente:

(2.16) *Kono kusurio nomimashô ne.*

[Vamos tomar esse remédio, né?]

13. Dê ou peça explicações.

Dando explicações, demonstra interesse e cooperação entre os interagentes. Usam-se as formas, como, por que não, de forma otimista.

(2.17) Por que não vamos ao barzinho hoje à noite?

Kon'ya eigani ikô yo. Zettai tanoshii kara.

[Vamos ao filme hoje à noite. Com certeza será interessante.]

14. Suponha ou promova a reciprocidade.

O falante sugere uma atividade contando que o outro também a realize, explicitando um acordo. É uma forma de atenuar os riscos de danos à face por meio de pedidos ou reclamações.

(2.18) *Konaida ogottemoratta kara, kyôwa watashiga harau ne.*

[Como você pagou a conta para mim noutro dia, hoje eu pago, tá?]

15. Presenteie o ouvinte (elogios, simpatia, compreensão e cooperação)

Demonstrando afeto, simpatia, compreensão e elogiando, o falante pode satisfazer os desejos da manutenção de face do ouvinte.

No escritório, um colega se dirige a uma colega,

(219) *Shiryô no junbi? Ima te aiteru kara, tetsudau yo.*

[Preparando materiais? Vou ajudar porque estou sem o que fazer.]

2.2.2.2.3 Diretamente com ação corretiva, Polidez Negativa, (3)

Segundo Kerbrat-Orecchioni (2010, p.84) a melhor maneira de ser (negativamente) polido é evitar cometer um ato, durante a interação, que pudesse causar o risco de ser ameaçador para o destinatário como a crítica, a recusa, a ordem, etc. No entanto, esse procedimento (de não realizar o ato) muitas vezes não é possível, obrigando o falante a fazer o ato projetado. Para tanto, as línguas possuem recursos de polidez que suavizam esses atos, que Brown e Levinson chamaram de *softners*, suavizadores ou atenuadores em português.

Diferentemente da polidez positiva, a tendência para as estratégias da polidez negativa é possuir fórmulas linguísticas próprias, como os honoríficos em japonês e coreano, o uso de pronomes Tu/Vous (T/V)¹⁵ no francês. Não só os falantes dessas línguas são sensíveis ao seu uso, como também os pesquisadores. Por esse motivo no Japão, havia segundo Takiura (2008, p. 39), a falsa noção de que polidez significava usar honoríficos. A forma de realizar um pedido de forma indireta, não relatar o fato como se estivesse ocorrendo no momento ou ainda no caso do japonês de não deixar claro o “eu e você” são exemplos típicos da polidez negativa.

As estratégias de polidez negativa (3) são aquelas que têm como objetivo preservar e proteger a face negativa do interlocutor, e manter o seu território por meio de diferentes procedimentos linguísticos que procuram minimizar ou anular os efeitos da imposição como em “Com licença Sr. Beltrano... desculpe a ousadia de minha parte mas permita-me comentar a respeito do procedimento x, ...” (Q4B15Y)¹⁶. Estas estratégias, utilizadas tanto nas línguas ocidentais como nas orientais, são enumeradas por BROWN E LEVINSON (1987).

Estratégias de polidez negativa

1. Seja convencionalmente indireto.

O falante evita usar diretamente expressões de pedido, usando formas convencionalizadas ou apenas se apresenta justificações.

¹⁵ Tu e vós (segunda pessoa do singular e segunda pessoa do plural) usados para os mais íntimos e para os não íntimos respectivamente.

¹⁶ Exemplo do nosso corpus. Vide Notas Preliminares 1.

(2.20) Não está com calor? Não quer que eu abra a janela?

2. Questione, atenua.

Fazendo perguntas ao ouvinte, o falante procura atenuar o pedido. Usa-se o *hedge*, que é, na definição de Brown e Levinson, partícula, palavra ou frase que modifica um predicativo ou uma oração subordinada.

(2.21) Você está quase certo.

Você abriria a porta para mim?

3. Seja pessimista.

Nesta estratégia, o falante pressupõe que o ouvinte talvez não possa satisfazê-lo, por isso o falante para proteger a face negativa de ouvinte, dá a possibilidade de negar o seu pedido. Brown e Levinson citam as sentenças negativas, as *tag questions* entre outros.

(2.22) *Xreais kashite kurenai?* (Q8J8Y)

[Você não pode me dar o benefício de emprestar x reais?]

4. Minimize as imposições.

Para minimizar o grau de imposição, o falante poderá fazer uso de outras estratégias. O uso de uma dessas estratégias não exclui as outras. Elas são usadas de forma misturada e se complementam. As imposições serão minimizadas através do uso certas palavras como apenas/só, ou eufemismos.

(2.23) O senhor tem um minuto pra eu explicar?

5. Mostre deferência.

É a marcação linguística de superioridade hierárquica do interlocutor. O falante pode mostrar deferência exaltando o interlocutor ou se humilhando. A deferência é um dos fatores mais representativos em algumas línguas e cada qual possui estratégias distintas para marcá-la. Há línguas como o francês e o espanhol que usam a segunda pessoa do plural para um interlocutor, em sinal de respeito, estratégias de impessoalização entre outros. Na língua japonesa, o uso dos honoríficos, *keigo*, demonstra a deferência e é marcada gramaticalmente. Veremos sobre os honoríficos em japonês, *keigo*, na seção 2.4, na p. 45.

(2.24) *Nanitozo yoroshiku gorikai itadakimasuyô onegai môshiagemasu.*
(Q6J6Z)¹⁷

[Pedimos encarecidamente a sua compreensão (pela situação).]

6. Peça desculpas.

Para não ameaçar a face do ouvinte, o falante pode admitir a invasão, mostrar relutância, dar razões impressionantes ou simplesmente pedir desculpas. Há ainda a estratégia de mostrar a sua própria incapacidade.

Ex.: Tenho uma sugestão para deixar o processo X mais rápido. O senhor tem um minuto pra eu explicar? (Q4B25X)

Na língua japonesa, é quase automático pedir desculpas pelas falhas cometidas, diferentemente das línguas ocidentais como o português. Veremos isso com mais detalhes na p. 85.

(2.25) *Taihen môshiwake gozaimasen.*(Q6J7X)

[Peço mil desculpas.]

7. Impessoalize o falante e o ouvinte. Evite os pronomes “eu” e “você”.

Pronomes indefinidos, verbos impessoais, imperativo, verbos performativos, voz passiva, pluralização de pronomes (o uso de ‘vocês’, ‘nós’ em vez de ‘você’ e ‘eu’) são meios que o falante utiliza para causar a impressão de que quem está fazendo o FTA não é o falante, ou apenas o falante. Assim como, o falante não quer que o ouvinte sinta que o FTA está sendo dirigido a ele, ou só a ele. O médico recomenda a uma paciente idosa – “Vamos tomar o remédio na hora certa, não vamos?” Ou ainda como nos exemplos abaixo, retirados do nosso corpus.

(2.26) Precisamos rever o plano da produção pois não contemplamos a programação de compras.(Q1B17Z)

(2.27) *OOpurojekuto kanryô madeni ato sùjitsu hitsuyôdesu.*(Q6J18Z)

[São necessários alguns dias para concluir o projeto XX.]

8. Declare o FTA como uma regra geral.

¹⁷ Com o uso de honoríficos no substantivo *gorikai*, compreensão, e o verbo *onegai môshiagemasu*, pedimos encarecidamente, o falante solicita a compreensão pelo atraso na entrega de um produto para um cliente.

Declarando o FTA como uma regra geral, os interlocutores ficam dissociados do enunciado não ferindo as suas faces. As corporações ou grupos se utilizam desta estratégia para suavizar o FTA.

(2.28) O comitê requisita a presença de fulano para a próxima seção.

(2.29) *Kono shôhinwa jizen'ni yoyaku suru kotoni natte orimasu.*

[Ficou decidido que este produto precisa ser reservado com antecedência.]

9. Nominalize.

A formalidade, segundo Brown e Levinson, está associada ao uso do substantivo. Quanto mais nominal, mais polida fica a sentença.

(2.30) *Keikaku misuno gen'inwa nanika? Kongono taiôsakuwa? Kaizensakuwa nanika?* (Q1J16Y)

[Qual a causa da falha de planejamento? (quais são) as contramedidas futuras? Quais são os procedimentos para melhoria?]

10. Mostre abertamente que está assumindo um débito (de agradecimento) com o interlocutor.

Utilizando esta estratégia, o falante assume o “débito” ou a “dívida” com o ouvinte. Brown & Levinson citam que tal reparação tem uma força especial em culturas preocupadas com débito como a japonesa.

(2.31) *Omokute hontôni môshiwakenaidesuga, omochikaeri itadake tara saiwaidesu.*

[Peço muitas desculpas por (o objeto) ser pesado, mas ficaria feliz se pudesse levar.]

2.2.2.2.4 Estratégias de polidez encoberta, *off record* (04)

Caso o falante queira fazer o FTA, mas não queira se responsabilizar por ele, o falante pode fazer isso de forma implícita (*off record*) e deixar que o ouvinte decida como interpretar isso. Tais enunciados são essencialmente indiretos. De acordo com Brown e Levinson (1987), elas são chamadas de superestratégias e são as mais recorrentes nas interações sociais, apesar de correr o risco de a comunicação não ser muito efetiva, caso o ouvinte não saiba interpretar corretamente. No entanto, a motivação para o falante usar esta estratégia não reside apenas em evitar o FTA, mas percebem-se as questões

de autoestima (conduta), a fuga da responsabilidade e a esperança de provocar um retórico no enunciado.

Para que o ouvinte possa interpretar de maneira correta, ao produzir um enunciado encoberto, o falante deve dar algumas pistas ao ouvinte. Brown e Levinson (1987) apresentam quinze estratégias que serão citadas abaixo. Interessante observar que todas as estratégias ocorrem pela transgressão às máximas de Grice ([1967] 1982).

a) Transgressão da máxima de relevância (somente diga o que for relevante)

1. Dê dicas. Geralmente o FALANTE dá dicas de motivos ou condições.
(2.32) *Kyôwa atsuikara nodoga kawakune. (→ bi-rudemo nomini ikitai ne)*¹⁸

[Estou com sede porque hoje está quente. (→ quero ir tomar uma cervejinha)]

2. Dê pistas de associação. O ouvinte e o falante compartilham o significado do enunciado indireto.

(2.33) Minha casa fica aqui perto. (→ não quer passar em casa?)

3. Pressuponha. Um enunciado pode ser totalmente relevante em um contexto e violar a máxima da relevância nas pressuposições.

(2.34) Eu lavei a louça hoje outra vez. (→ há outra pessoa que não cumpre com as obrigações)

b) Transgressão da máxima de quantidade (somente diga o que for necessário)

4. Diminua a importância. Dizendo pouco, o falante espera que sua opinião não seja considerada exagerada pelo ouvinte.

(2.35) Pai: Oi filho, como vai?

Filho: Normal. (→ não tenho muito a relatar)

5. Aumente a importância, exagere. Dar mais informações ou usar palavras que denotem exageros como milhões de, um monte de, sempre, nunca, etc.

(2.36) Nunca vi nada igual. Havia um MONTE¹⁹ de gente!

6. Use tautologias. Repita o que já foi dito.

¹⁸ A verdadeira intenção do falante está entre parênteses.

¹⁹ Foi expresso MONTE em letras maiúsculas para indicar a prosódia - exagero.

(2.37) A – Isso está gostoso?

B – Miojo é Miojo! (→afinal é só um macarrão instantâneo.)

c) Transgressão da máxima de qualidade (seja sincero e fale a verdade).

7. Use contradições. O ouvinte precisa encontrar uma interpretação possível que possa conciliar as duas proposições num mesmo enunciado.

(2.38) A – Você gosta de Madonna?

B – Gosto e não gosto. (→ difícil definir se gosto ou não)

8. Seja irônico. As pistas para que o ouvinte possa entender podem ser de prosódica, cinestesia ou textual.

(2.39) Foi um feriado excepcional para ficar enfurnado em casa. (→ o que fazer com um feriado tão horrível?)

9. Use metáforas.

(2.40) Procurar o príncipe encantado está difícil. (→ não sonhe demais!)

10. Faça perguntas retóricas.

(2.41) Será que estou errada? (→ o errado é você!)

d) Transgressão da máxima de modo.

11. Seja ambíguo. De uma maneira geral, as estratégias *off record* são ambíguas pois dá margem a muitas interpretações.

(2.42) A pasta com o dinheiro foi encontrada perto do banco. (→ o banco pode ser o banco da praça ou o banco da rua, ou a agência bancária).

12. Seja vago. Ser vago nos enunciados, nas críticas ou em alguns eufemismos.

(2.43) Estou indo, você sabe aonde.

13. Generalize. Generalize de forma exagerada.

(2.44) O barato sai caro! (→Tentou economizar, mas o produto era de qualidade inferior)

14. Desloque o ouvinte. O objetivo é atingir Y, mas dirige-se o enunciado para outra pessoa. Por exemplo, num jantar, para não pedir a um desconhecido, usa-se:

(2.45) Alguém poderia passar o sal? (→você que está perto do saleiro, passe-me o sal.)

15. Seja incompleto, use elipse. Essa estratégia viola tanto a máxima de modo quanto a de quantidade. Esta é uma estratégia muito empregada na conversação japonesa.

(2.46) A – *kon'ya nomini ikanai?* [Não quer ir beber hoje à noite?]

B – *kon'ya wa chotto...* [Hoje à noite, uhmm]

A – *jâ kondo, ne?* [Então, (fica prá) próxima, né?]

2.2.2.2.5 Não faça o FTA (5)

Por último, existe a estratégia de não fazer o FTA. Quando o FALANTE supõe que o risco à ameaça a sua face é muito alta, ele escolhe simplesmente não fazer o pedido, ou dar uma ordem.

Fukada, A. e Asato, N. em seu artigo *Universal politeness theory: application to the use of Japanese honorifics* (2004)²⁰, citam que nas empresas japonesas, os funcionários novatos quando confrontados com seus respectivos chefes durante uma reunião dentro ou fora da empresa dificilmente se dirigem a eles, porque a distância e o poder entre eles são altamente marcados. Se o fato de falar pouco também for considerado uma estratégia do tipo 5 (não faça o FTA) do quadro 3.1., afirmam os autores, isso explicaria a razão da tendência dos funcionários novatos falar pouco e o porquê de ser reservado é tão valorizado nas empresas japonesas.

2.3 DESDOBRAMENTOS TEÓRICOS CONTEMPORÂNEOS

2.3.1 Críticas à Teoria da Polidez

A teoria de polidez (TP) de Brown e Levinson tem sido referência para os estudos da polidez linguística, produzindo inúmeros trabalhos acadêmicos e projetos como o **Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP)**²¹ de Blum-Kulka, House e Kasper (1989) que desenvolveram um trabalho de pesquisa focando em dois atos de fala (pedidos e desculpas) em oito línguas ou variantes. Contudo, críticas de linguistas de várias

²⁰ Teoria universal da polidez: aplicação para o uso dos honoríficos japoneses (tradução nossa)

²¹ Estudo transcultural da realização do ato de fala

nacionalidades foram dirigidas a essa teoria, assim como surgiram linguistas sugerindo aperfeiçoamentos, como Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 81,82) .

2.3.1.1 Kerbrat-Orecchioni

Catherine Kerbrat-Orecchioni complementa a teoria de Brown e Levinson, acrescentando a noção de “antiFTA”²² ou Face Flattering Acts (FFA)²³, que seria o lado positivo dos FTA. Para a autora, Brown e Levinson focalizaram mais os atos potencialmente ameaçadores às faces, com efeitos negativos, como a ordem ou a crítica e deixaram de comentar os atos valorizantes, atos com efeitos positivos, como o agradecimento, o elogio e os votos. De acordo com ela,

E acrescentaremos que a polidez positiva ocupa, de direito, no sistema global, um lugar tão importante quanto à polidez negativa: mostrar-se polido na interação é produzir FFA tanto quanto abrandar a expressão dos FTAs – e até mais que isso: nas representações prototípicas, a lisonja passa como sendo “ainda mais polida” que a atenuação de uma crítica. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.83)

Além dessa constatação, Kerbrat-Orecchioni afirma ainda que a introdução do FFAs permite esclarecer melhor as noções de “polidez negativa” e de “polidez positiva” que estão confusas em Brown e Levinson. A **polidez negativa** é de natureza abstencionista ou compensatória, ou seja, ela consiste em evitar produzir um FTA, ou em atenuar sua realização, por meio de algum procedimento. Esse FTA pode se referir tanto à face negativa (ex.: ordem) ou à face positiva (ex.: crítica) do destinatário. Já a **polidez positiva** é de natureza produtiva, ou seja, ela consiste em efetuar algum FTA para a face negativa (ex.: presente) ou positiva (ex.: elogio) do destinatário.

Ela acrescenta ainda que **a polidez positiva ocupa, de direito, no sistema global, um lugar tão importante quanto à polidez negativa**. Ser polido na interação é produzir FFA tanto quanto abrandar a expressão dos FTAs, ou mais ainda, a lisonja é “ainda mais polida” que a atenuação de uma crítica. Existem vários meios para suavizar a formulação dos atos ameaçadores e reforçar a dos atos valorizantes, por isso geralmente o agradecimento é

²² “Antiameaçadora”

²³ Ato valorizador de imagem

expresso no superlativo: “muito obrigado” “muitíssimo obrigado”, “hontôni arigatôgozaimasu”, etc.

2.3.1.2 Spencer-Oatey

Já Helen Spencer-Oatey propõe em seu trabalho de 2002 um modelo teórico para a **gestão das relações sociais** (*rapport management*) por considerar mais ampla do que as distinções das faces de Brown e Levinson.

Ela cita que há dois componentes principais que regem a força motivacional para gestão da harmonia das relações: a **gestão da face** e a **gestão de sociabilidade e obrigações**. Posteriormente outro componente foi acrescentado: os **objetivos interacionais**.

A **gestão de face** está associada aos valores pessoais, sociais ou relacionais, e ao senso, que as pessoas têm de valor, dignidade, honra, reputação, competência etc. Ela consiste em duas dimensões: qualidade e identidade, sendo, a face de qualidade, o desejo das pessoas de serem avaliadas positivamente de acordo com as suas próprias qualidades, como competência, aparência, etc. Já a face de identidade social está associada ao desejo do indivíduo de que as pessoas reconheçam e apoiem as identidades ou papéis sociais, como a posição do líder do grupo, ou amigo íntimo.

A **gestão de sociabilidade e obrigações** se preocupa com as expectativas sociais e reflete a preocupação das pessoas quanto à equidade, à consideração e à adequação de comportamento. Segundo a autora, as pessoas trazem consigo certas crenças que servem como guia de comportamento em relação a esses aspectos.

A **gestão dos objetivos interacionais** - as pessoas participantes da interação frequentemente têm objetivos e expectativas, que quando não alcançados sentem-se frustrados ou contrariados.

Em seu trabalho de 2008, Felix-Bradefer resume que a gestão das relações sociais é a “gestão de harmonia/desarmonia durante a interação social” e “uma alternativa para analisar o comportamento sociocultural na interação social”. Acrescenta ainda que diferentemente da noção original da face negativa de Brown e Levinson (1987) no qual o indivíduo é visto como um membro independente da sociedade, Spencer-Oatey (2002) considera que a

identidade do grupo captura a noção de um indivíduo que deseja ser percebido como um membro do grupo.

Spencer-Oatey (2002) propõe outros fatores que influenciam a interação, além das necessidades da face, e inclui aspectos interacionais mais amplos, não apenas linguísticos. As ordens e pedidos classificados como FTAs por Brown e Levinson(1987) nem sempre podem ser considerados como tal. Se, por exemplo, um determinado pedido/ordem for percebido como parte das nossas obrigações, talvez não o consideremos um ato ameaçador de nossa imagem. Ou ainda, quando o pedido é feito baseando na confiança em nossas habilidades, ou na amizade, podemos nos sentir honrados e felizes, não ameaçando desta forma a face do interlocutor.

2.3.1.3 Universalidade da TP e os linguistas japoneses

Com o estudo e observação de estratégias linguísticas empregadas por falantes de três línguas diferentes - o inglês da Inglaterra, o tAMIL (língua falada no sul da Índia) e o tzeltal (língua mais falada na comunidade de Tenejapa, no México) - de diferentes continentes, de diferentes sociedades e culturas, Brown e Levinson (1987) constataram que havia certa universalidade na polidez como um fator regulador das trocas conversacionais e elaboraram a teoria da polidez. Essa suposta universalidade tem suscitado diversas discussões, principalmente nas línguas usadas pelas culturas onde a deferência é de uso obrigatório, como a japonesa e a coreana. A princípio, essa teoria foi muito criticada pelos linguistas japoneses, como Matsumoto (1988) e Ide (1989), que afirmavam que a universalidade não poderia ser aplicada às línguas em que não prevalece a vontade do falante e que o controle na fala, como os honoríficos, é utilizado pela força da cultura social.

Ide (1989) identifica dois tipos de polidez linguística: polidez volitiva e a polidez de discernimento (*wakimae*). A polidez volitiva é realizada de acordo com a vontade da pessoa com estratégias verbais, enquanto a de discernimento é operada de acordo com o discernimento da pessoa ou das normas prescritas pela sociedade e é expressa por formas linguísticas. Segundo Ide (1989), o modelo de Brown e Levinson (1989) não considera a polidez de discernimento que exerce um importante papel dentro das culturas orientais como a japonesa, a coreana, entre outras. Na cultura ocidental, o

falante, por meio do uso das estratégias verbais, pode fazer a escolha de quanto ele quer ser polido em determinadas situações e o objetivo principal é salvar a face. Por outro lado, o uso de honoríficos é sistematicamente codificado pela percepção do falante, que avaliará a situação de comunicação, como a diferença social, hierárquica e de sexo entre o falante e o ouvinte, ou o papel do falante naquele determinado contexto. Segundo Ide, a forma linguística é selecionada com base na convenção social e independe da intenção racional do falante. Os honoríficos em japonês, segundo Matsumoto (1988) e Ide (1989), são usados em situações que não envolvem FTA, como nos exemplos citados por Matsumoto (1989, p.209, apud USAMI, 2002, p. 20).

“(1) a. Kyoo -wa	doyoobi	da.
Today – TOPIC	Saturday	COPULA - Plain
‘Today is Saturday’ ²⁴		
(2) b. Kyoo -wa	doyoobi	desu.
Today –TOPIC	Saturday	COPULA-polite
(3)c. Kyoo -wa	doyoobi	degozaimasu.
Today –TOPIC	Saturday	COPULA – super polite”

Os três exemplos têm o mesmo significado semântico “hoje é sábado”, só que o primeiro não pode ser usado para um interlocutor de posição superior ou mais distante, já o (2) é aceitável devido à presença da cópula de polidez – *desu*. O (3) será usado para o interlocutor de posição superior ou mais distante com deferência. Apesar de não envolver FTA, os falantes japoneses devem fazer escolha de uma forma linguística apropriada para o contexto social específico. De acordo com Matsumoto (1988), o objetivo dos honoríficos como esses é mostrar as diferenças sociais entre os interlocutores e não servem para preservar a face negativa do ouvinte.

Ide (1989) apresenta também duas razões pelas quais as formas linguísticas e estratégias verbais deveriam ser tratadas separadamente. Primeiro, ela cita que as formas linguísticas são sociopragmaticamente obrigatórias, pois as regras sociais da sociedade japonesa exigem o uso dos

²⁴ Tradução: Hoje é sábado.

honoríficos para alguém de posição superior como um professor e o uso dessas formas verbais na língua japonesa é equivalente à concordância gramatical das línguas românicas. Outra razão seria porque as estratégias são orientadas *somente* para o ouvinte enquanto os honoríficos são empregados não somente para o ouvinte como também para o referente e para o falante.

No entanto, a afirmação de Ide não condiz com a TP de Brown e Levinson (1987, p.60) que prega que as estratégias verbais podem ser usadas tanto para proteger a face do falante como a do ouvinte. Quanto ao argumento de Ide (1989) de que as formas linguísticas são orientadas ao referente ou ao falante, Fukada e Asato (2004) rebatem afirmando que os honoríficos relacionados ao referente assim como as formas de humildade referentes ao falante, na realidade, em última instância, são dirigidos ao ouvinte.

Cada língua possui características próprias e tendências relacionadas aos recursos utilizados para fazer o seu discurso. Segundo Chinami (2005), as estratégias usadas para preservar as faces, propostas por Brown e Levinson (1987), também são utilizadas na língua japonesa. Chinami cita que é de conhecimento geral que o *keigo*, os honoríficos japoneses, já foi citado como equivalente à face negativa institucionalizada. Existem regras para o uso dos honoríficos, mas elas não são fixas, possibilitando a opção de uso e interpretação conforme o contexto e a vontade do locutor.

Para melhor compreender o que representam os honoríficos na língua japonesa, no item seguinte, serão apresentados a função básica e o seu uso normativo.

2.4 OS HONORÍFICOS JAPONESES

Os honoríficos na língua japonesa são usados constantemente nos atos de fala em diversos níveis e há uma normatização do seu uso.

Segundo Takiura (2005), no início do século 17, o jesuíta João Rodriguez que esteve no Japão por quarenta anos como missionário, cita na *Arte da Lingoa de Iapam*, obra publicada pelo Seminário de Nagasaki, que na língua japonesa há verbos próprios de respeito que são usados na segunda e na terceira pessoa e outros verbos próprios para o falante, que através do seu uso, demonstra humildade para com o interlocutor. Essas palavras são dirigidas com respeito para o interlocutor ou para com as pessoas presentes no

ato de fala – referente. Nos verbos que expressam ações da pessoa do falante ou para se referir a si mesmo são usadas formas de depreciação.

Esta percepção de falante/interlocutor/referente tão difundida atualmente já foi constatada no estudo da língua japonesa por um estudioso português no início do século 17 e observado também por um professor inglês, Chamberlain em 1888/1889 na Era Meiji (TAKIURA, 2005), após a abertura dos portos japoneses que proporcionou a aproximação com a cultura ocidental. Há um vácuo de quase 300 anos entre os dois estudos, no entanto, os dois analisaram o japonês com a visão antropológica que vê a sociedade como um todo e percebe não só o sistema de hierarquia presente nela como ele reflete na língua falada. Eles souberam também identificar os três elementos essenciais para a realização do ato de fala da língua japonesa, que seriam – quem fala, para quem e de que/de quem se fala. Os teóricos japoneses infelizmente não tiveram acesso às obras de Rodriguez - uma vez que o Japão ficou isolado mais de dois séculos do Ocidente²⁵ -, e essas obras ficaram fora do seu alcance. Assim, eles só chegaram a essa conclusão no final do século 19 e início do século 20.

Tae Suzuki (1995, p.15) cita em *As expressões de tratamento da língua japonesa* que as expressões de tratamento carregam valores socioculturais próprios que resultam num complexo de relações entre indivíduo e meio, entre meio e visão de mundo, entre indivíduo e recorte da realidade. Os honoríficos da língua japonesa apresentam formas de se expressar distintas daquelas mais comuns nas línguas ocidentais.

2.4.1 Relações sociais da sociedade japonesa

Para melhor entender as expressões de tratamento, a seguir serão apresentadas as relações sociais da sociedade japonesa, que são regidas por dois eixos: o eixo horizontal e o eixo vertical.

²⁵ Considerando a expansão do cristianismo como ameaça ao poder central, o Xogun Tokugawa expulsa os estrangeiros e isola o Japão do exterior, permitindo apenas o comércio com a Holanda no porto de Nagasaki. O Japão fica isolado de 1637-39 a 1853, quando os canhões do almirante americano Perry forçam a abertura do Japão. (SAKAMOTO, 1994)

Para explicar sobre o eixo horizontal, Kikuchi (2011, p. 198) cita que fatores como interioridade/exterioridade²⁶, afinidade e interesses comuns e subjetividade são encontrados em outras sociedades, mas eles interferem com maior intensidade na interação entre os japoneses, constituindo a dicotomia círculo interno versus círculo externo. O círculo interno é formado por familiares e parentes, colegas, superiores da empresa, ou seja, por todos os membros do grupo ou instituição ou aliados com quem tem afinidades e interesses comuns. Nessa classificação, são incluídos os pertences, os sentimentos e opiniões dessas pessoas. Por outro lado, todos aqueles que não fazem parte do círculo interno, são considerados do círculo externo. “Essa visão dicotômica classifica o mundo em “os de dentro” e “os de fora” em todos os aspectos da vida, tanto na vida privada como na vida profissional, no nível material ou imaterial, real ou virtual.” (KIKUCHI, 2011, p. 199). Convém lembrar que é tradição no Japão, o emprego ser para a vida toda, por isso o espírito de pertencimento à empresa é muito grande.

Por outro lado, o eixo vertical representa a hierarquia existente na sociedade, que estabelece as posições de superior e inferior, sendo alguns atribuídos e outros adquiridos. A questão hierárquica envolve classes sociais e status, cargos e papéis sociais, antiguidade e ordem de ingresso no meio, idade, sexo e competência.

Baseando nesses dois eixos, o falante faz a opção de qual expressão de tratamento ele deve usar. No círculo interno, sobretudo dentro da família, há a predominância de linguagem informal, desprovida de cordialidade e de expressões de respeito ou de modéstia. Dentro da empresa, embora haja a hierarquia, o grau de cordialidade e respeito é menor do que com a interação com alguém do círculo externo.

O falante usará os termos de modéstia para ele próprio e para todos os membros do seu grupo e os termos de respeito para todos aqueles que não pertençam ao seu grupo.

Kerbrat-Orecchioni (2006) cita também as duas relações na interação: a horizontal e a vertical. Na interação, os parceiros podem se mostrar mais ou menos “próximos”, ou ao contrário, “distantes”. O eixo da **relação horizontal**

²⁶ *Uchi/ soto* foi traduzido para português como interioridade/exterioridade por Suzuki (1995, p. 22) Nesta pesquisa também adotaremos esses termos.

das relações interpessoais é orientado de um lado, para a **distância** e, de outro lado, para a **familiaridade** e para a **intimidade**. Este conceito da Kerbrat-Orecchoni (2006) se assemelha muito ao conceito da dicotomia do círculo interno versus círculo externo (KIKUCHI, 2011). Os participantes do círculo interno teriam uma orientação para a familiaridade e para intimidade, enquanto que ao se dirigir para os participantes do círculo externo, manter-se-ia a distância. As regras que estabelecem os marcadores de distância nas sociedades ocidentais, entretanto, são muito mais brandas do que nas sociedades onde os honoríficos são marcados gramaticalmente como o japonês.

Por outro lado, a **relação vertical** representa o poder, a hierarquia, a dominação ou relação de lugares, e “essa dimensão remete ao fato de que os parceiros em presença não são sempre iguais na interação” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006). Um pode estar no comando, numa posição mais alta e o outro localizado numa posição inferior, como nas relações adulto/criança, professor/aluno, médico/paciente, chefe/funcionário.

2.4.2 Classificação das expressões de tratamento

Para Suzuki (1995), as formas de tratamento da língua japonesa podem ser classificadas como:

Tratamento do enunciado: que estabelece e determina a distância que o locutor assim conclui existir entre as pessoas do enunciado, depois de ponderar os fatores extralinguísticos relevantes que as definem num contexto de situação, elevando ou rebaixando os inferiores.

Tratamento da enunciação: que traduz a atenção do destinador do discurso em se endereçar polidamente ao destinatário, independentemente da relação de forças existentes entre eles. (SUZUKI, 1995, p.20)

Ainda utilizando as explicações de Suzuki, o tratamento do enunciado seria a mensagem em si, considerando os fatores extralinguísticos como sexo, status sociais etc. No enunciado, cabe ao locutor expressar uma mesma deferência por alguém que ele considera superior a si ou a outra pessoa em um dado contexto, usando as expressões de respeito e de modéstia. (SUZUKI, 1995, p.20)

A palavra *keigo* que se escreve usando os dois ideogramas, 敬語, é uma composição de 敬(*kei*)- respeito, 語(*go*) - a palavra/língua/expressão, ou seja, a palavra/língua/expressão de respeito, *keigo*, são os honoríficos propriamente

ditos. Ele é subdividido em duas formas: 尊敬語 – *sonkeigo* (尊敬 – respeito, 語 – palavra/expressão), e 謙讓語 – *kenjôgo* (謙讓 – humildade, 語 – palavra/expressão). O primeiro é usado com deferência pelo falante para o interlocutor ou sobre o referente e o segundo quando o falante se refere a si mesmo ou a seu grupo com humildade para o interlocutor. Usando os termos de humildade para si, ele demonstra respeito ao interlocutor. Vejamos os exemplos abaixo:

(2.47) *Shachôwa irasshaimasuka.*[O presidente está?]

(2.48) *Hai, Shachôwa orimasu.*[Sim, o presidente está.]

No exemplo (2.47), o falante está usando o *sonkeigo*, honorífico de respeito, que pode ser usado dirigindo para alguém do grupo externo ou ainda para perguntar a um colega se o presidente da empresa está. No exemplo (2.48), o falante está usando o *kenjôgo*, honorífico de humildade. O falante está comunicando ao interlocutor externo que o presidente está na empresa. Tanto o *sonkeigo* como o *kenjôgo* sofrem alterações lexicais e gramaticais na sua formação, conforme tabela abaixo:

QUADRO 2.2 – CLASSIFICAÇÃO DO *KEIGO*, HONORÍFICOS

Classe gramatical	Significado em português	Neutro/forma do dicionário	<i>Sonkeigo</i>	<i>Kenjôgo</i>	Observação
Substantivo	Nome	<i>Namae</i>	<i>Onamae</i> - Acréscimo do prefixo O	<i>namae</i>	Os prefixos “O” e “GO” são usados de acordo com a origem da palavra. Geralmente se for japonesa se usa “O” e se for chinesa “GO”.
	Endereço	<i>Jûsho</i>	<i>Gojûsho</i> Acréscimo do prefixo GO	<i>jûsho</i>	
	Pai	<i>Chichi</i>	<i>Otôsan/otôsama</i> ²⁷	<i>Chichi</i>	Formação específica ²⁸ , tanto em <i>sonkeigo</i> como em <i>kenjôgo</i>
Pronome	Vossa senhoria/sua empresa	<i>Kaisha</i>	<i>Kisha</i>	<i>Heisha</i>	Formação específica tanto em <i>sonkeigo</i> como em <i>kenjôgo</i>
Adjetivo	Gentil	<i>Shinsetsu</i>	<i>Goshinsetsu</i>	<i>shinsentsu</i>	Segue a mesma regra do substantivo (vide acima)
	Saudável	<i>Genki</i>	<i>Ogenki</i>	<i>genki</i>	
Verbos	Escrever	<i>Kaku</i>	<i>OkakiNINARU</i> Acréscimo do prefixo O verbo ~NINARU	<i>OkakiSURU</i> <i>OkakiITASU</i>	Os verbos que não possuem formas específicas para os honoríficos de respeito possuem duas formas como neste exemplo.
		<i>Kaku</i>	<i>KakaRERU</i> Acréscimo do ~RERU (terminação da voz passiva)	Acréscimo do prefixo O verbo ~SURU ou ~ITASU	
	Ver	<i>Miru</i>	<i>Goran ni naru</i>	<i>Haiken suru</i>	
	Ir	<i>Iku</i>	<i>Irassharu</i>	<i>Mairu</i>	
	Fazer	<i>Suru</i>	<i>Nasaru</i>	<i>Itasu</i>	

FONTE: A autora (2014)

²⁷ *Sama* – sufixo que indica “senhor”, “senhora” e é mais polido do que *san*. Ambos são colocados logo após o nome ou o cargo, como por exemplo: *Tanaka sama* [senhor Tanaka], *Ôsama* [Senhor rei].

²⁸ Formação específica – Indica a expressão de tratamento específica para o léxico, termo usado em Kikuchi, 2011, p.205.

Basil Chamberlain (1888, apud SUZUKI, 1995) considerou o *kenjôgo* equivalente à primeira pessoa e o *sonkeigo* à segunda e terceira pessoas. Alguns teóricos, japoneses como Yamada (1908 apud SUZUKI, 1995) seguiram esta teoria baseada na personalidade do tratamento. No entanto, segundo Suzuki, Yamada restringiu sua análise às implicações pessoais que possa haver no enunciado, não estendendo às implicações entre os interlocutores no ato da enunciação.

No enunciado, o locutor analisa os fatores extralinguísticos e a posição do interlocutor para formular a mensagem, e, na enunciação, acrescenta ou não os auxiliares verbais *-desu/-masu*, que indicam o 丁寧語, *teineigo*, expressão de “polidez”.²⁹, que segundo Suzuki (1995) expressa a maneira cordial do locutor ao se dirigir ao interlocutor na qualidade de simples destinatário do discurso.

Por exemplo, no caso em que um aluno for falar “vou à casa do professor Tanaka”. Esse aluno japonês precisa levar em conta os seguintes aspectos:

- a. “Eu” (aluno) inferior ao professor [aluno < professor]³⁰;
- b. Quem pratica a ação de “ir” é o aluno, assim é necessário considerar que [aluno < professor];
- c. A casa é do professor, assim a casa pertence a ele. A relação é [professor >aluno]³¹. No japonês, em geral, o pronome pessoal e seu equivalente pronome possessivo são pouco usados. Em seu lugar, nomes próprios, cargos ou títulos são usados. Assim, usa-se a função social, *sensei*, professor, ficando *Tanaka sensei no*. *No* é a partícula do genitivo, [do professor Tanaka].
- d. A “casa” é do professor, e a relação é [professor >aluno]

Na forma informal, a frase seria:

(2.49) Watashiwa³² Tanaka senseino uchie iku.

Usando os honoríficos ficaria:

(2.50) *Watakushiwa Tanaka senseino otakue mairu.*

²⁹ Termo usado por Suzuki (1995, p. 19). Doravante, este termo para não ser confundido com a polidez linguística de Brown e Levinson será grafado entre aspas - “polidez”.

³⁰ O poder do aluno é menor do que o do professor.

³¹ O poder do professor é maior do que o do professor.

³² *Wa* é a partícula de tópico; *no* partícula do genitivo; e, e partícula equivalente às preposições “para, a”, indicando direção.

Acrescentando a “polidez” ficaria:

(2.51) *Watakushiwa Tanaka senseino otakue mairimasu.*

Explicando: a sentença (2.49) seria traduzida como: Vou à casa do professor Tanaka – pronome e verbos nas formas neutras mais o *sonkeigo*, no substantivo *Tanaka* acrescido do título *sensei* (professor); na sentença (2.50), a tradução é a mesma, no entanto, há aqui a presença do honorífico de humildade, o *kenjôgo*, no pronome *watakushi* (eu) e no verbo *mairu* (ir) e o honorífico de respeito, o *sonkeigo*, no substantivo *Tanaka* acrescido do título *sensei* (professor) e no substantivo *otaku* (sua casa); na sentença (2.51), além das expressões do exemplo (2.50) temos ainda o verbo *mairu* (ir) flexionado com o auxiliar verbal que expressa “polidez” –*masu*.

No (2.49) o verbo *iku* ainda pode ser flexionado com o auxiliar verbal que expressa “polidez”–*masu*, ficando *ikimasu*, que é a forma verbal com “polidez” como o aluno de JLE é introduzido à língua.

Outro item também importante no ato de fala é a presença dos verbos de benefício. Eles são usados principalmente nas expressões de tratamento, *keigo*, como verbos auxiliares e expressam sentimento de gratidão e reconhecimento pelo ato de ter sido beneficiado. Vejamos:

(2.52) *Jikan’o henkô shite itadakemasenka.* [Não poderia alterar o horário?]

- | | | | |
|----|---|---|---|
| | a | b | c |
| a. | <i>Jikan’o</i> ³³ - o horário | | |
| b. | <i>Henkô shite</i> – alterar | | |
| c. | <i>Itadakemasenka.</i> (<i>itadaku</i> – honorífico de humildade –receber, verbo de benefício) | | |

Temos aqui *itadak* (raiz)+ *e* (sufixo de potencialidade) + *masen* (negativo do auxiliar verbal de “polidez” –*masu*) + *ka* (terminação indicativa de interrogativa)

Na língua japonesa, estes verbos de benefício são utilizados frequentemente exigindo do estudante de JLE analisar o contexto e usá-los de maneira adequada.

³³ “O” partícula que indica objeto direto

2.4.3 Classificação das categorias de fala

Assim como foi citado na subseção 2.3.1.3 (**Universalidade da TP e os linguistas japoneses**) desta dissertação, Matsumoto (1989) classificou as cópulas em três formas: simples, polida e super polida³⁴. Usami (2002, p. 58), baseando-se em Matsumoto, classifica a fala da seguinte forma:

Eu classifiquei cada enunciado em uma das quatro categorias: enunciado, incluindo as formas Super polidas (S), formas polidas (P); formas não polidas (N); e expressões, incluindo os marcadores não polidos, que eu chamo de expressões não marcadas (NM). Nesta categoria, examinei a escolha do falante de formas linguísticas no nível da sentença. Ambas as formas super polidas e polidas são consideradas formais, em oposição à forma não polida, que é considerada informal.³⁵ (USAMI, 2002, p. 58)

Usami (2002) cita que usou a classificação acima para testar a hipótese de que o uso das formas formais (formas super polida e polida) funciona como um indicador do estilo pessoal do falante mais do que um indicador da relação hierárquica. Na presente dissertação, usamos também esta classificação para identificar as formas utilizadas pelos falantes nos atos de fala. Abaixo apresentamos alguns exemplos adaptados de cada nível da fala em japonês baseados nos de Usami (2002, p.139).

Formas super polidas:

Formas de respeito:

Verbos : *irassharu* [ir, vir], *ossharu* [dizer], etc.

Palavras compostas: *go* ~ (*gorikai* [*go*, prefixo indicativo de “polidez” + substantivo *rikai*, compreensão]) *ni naru* [verbo, fazer])→[compreender], etc.

³⁴ Plain form, polite form, super-polite form

³⁵ “I classified each utterance into one of four categories: utterances including Super-polite forms (S); Polite forms (P); Non-polite forms (N) and utterance including no-politeness markers, which I call non-marked utterances (NM). In this category, I examined the speaker’s choice of linguistic forms at the sentence level. Both super-polite and polite forms are considered formal forms as opposed to the non-polite form which is considered a casual form.”(Tradução nossa)

Adjetivos: *go* ~ (*gojiyû* [*go*, prefixo indicativo de “polidez” + *jiyû*, adjetivo, livre]), *o* ~ (*outsukushii* [*o*, prefixo indicativo de “polidez” + adjetivo *utsukushii*, bela]), etc.

Formas de humildade/modéstia

Verbos: *itadaku* [receber], *itasu* [fazer], etc.

Palavras compostas: *go* ~ (*gorikai* [compreensão]) *suru* [verbo, fazer] →[compreender], etc.

Formas polidas:

Cópula: ~*desu*

Sufixo verbal³⁶: ~*masu*, formas *desu/masu* e seus derivados

Formas não polidas:

Formas simples ou de dicionários³⁷ e suas formas flexionadas.

Formas não marcadas:

Falas que incluem marcadores não linguísticos de nível da polidez.

A maioria dos marcadores discursivos como “*ee, ee*” [uhm uhm] e enunciados do nível da palavra como “*taihen*” [muito difícil] são classificados nesta categoria.

Usami (2002) considera tanto as formas de respeito, *sonkeigo*, como as formas de humildade, *kenjôgo*, com ou sem o marcador de polidez (*desu/masu*) como forma super polida e ressalta que geralmente são as mulheres que usam mais as formas super polidas nos mais diversos contextos e, algumas vezes, as utilizam sem os marcadores citados acima (*desu/masu*) para se dirigir a uma amiga ou pessoa próxima, como em “*ashita irassharu?*” [você vem amanhã?]. Já os homens fariam “*ashita irasshaimasuka?*” ou “*ashita kimasuka*”. O primeiro está com o marcador de “polidez” -*masu* no verbo super polido “*irassharu*” enquanto o segundo está com o marcador de “polidez” -*masu* no verbo “*kuru*”, vir, forma de dicionário. Por ser um verbo irregular, ele fica “*kimasu*”.

³⁶ Termo usado por Usami (2002). Geralmente, na gramática de JLE, ele é classificado como auxiliar verbal.

³⁷ Na gramática de JLE, usa-se o termo *jishokei*, forma do dicionário.

2.5 CATEGORIAS DE ANÁLISE DOS PEDIDOS

Nesta subseção, serão descritas as principais categorias de análise dos pedidos e das ordens, que servirão de base para a análise dos dados da presente pesquisa.

2.5.1 Unidade para análise do pedido

O objetivo do projeto *Requests and Apologies: Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns* (CCSARP)³⁸ liderado por Shoshana Blum-Kulka (Hebrew University, Jerusalen) e Elite Olshtain (Tel Aviv University) em 1984 era comparar a realização padrão de dois atos de fala – pedidos e desculpas – e estabelecer as similaridades e as diferenças entre os padrões de realização dos falantes nativos e não nativos nesses dois atos em cada língua estudada no projeto. A metodologia do CCSARP considera como pedido toda a sequência do enunciado fornecida pelo informante no preenchimento do *Discourse Completion Test, DCT*, que será detalhado na seção 3.1 DCT E AS PESQUISAS, p. 61. Um pedido poderá conter várias sequências de enunciados, cada qual com uma função específica: alertas, ato de apoio e atos principais (BLUM-KULKA S., HOUSE, J. KASPER, G., 1989, p.17), que descreveremos abaixo:

ALERTAS (*alerters*) – São os chamadores de atenção e eles podem ser subdivididos em :

- (a) Marcadores formais - por favor, desculpe, vocativos como senhor, senhora, e outros.
- (b) Marcadores informais – nomes, apelidos, etc. e os cumprimentos (Bom dia! Como vai?)

ATOS DE APOIO (*suppositive moves*) – São unidades externas ao pedido que modificam o seu impacto, suavizando ou intensificando a força do enunciado. Os pedidos, por isso, geralmente são antecidos de verificação de disponibilidade (Você pode me atender agora?) e/ou perguntas como “você poderia me fazer um favor” para obter um consentimento prévio do interlocutor. Ainda, podem também ser precedidos de justificativas, promessas e até de

³⁸ Pedidos e Desculpas – um estudo transcultural dos modelos de realização do ato de fala

ameaças para conseguir que o ouvinte execute o pedido. Blum-Kulka, S.; House, J.; Kasper, G. (1989) citam também que muitas vezes estes atos de apoio, como a justificativa, podem constituir no pedido em si, como em “deixe minha caneta em casa” e obter como resposta “quer a minha emprestada?”.

ATOS PRINCIPAIS (*head acts*) – é aquela parte da sequência que pode servir para realizar e atuar independentemente de outros elementos. Esses atos, pela categorização de Blum-Kulka et al., podem ser distinguidos entre modificadores externos e modificadores internos. Os modificadores externos são aqueles que usam os atos de apoio, como os pré-pedidos ou as justificativas, enquanto os modificadores internos são os elementos lexicais ligados ao ato principal, que serviriam para atenuar ou intensificar o pedido. As formas consultivas (você poderia fazer isso para mim?), os diminutivos, os intensificadores são exemplos de atenuadores lexicais e/ou frasais. Há ainda os atenuantes sintáticos como os diferentes tipos, tempos e modos verbais como “pode”, “gostaria” que contribuem para diminuir o grau de imposição de um pedido ou de uma ordem. A escolha da perspectiva orientada para o falante ou para o ouvinte apresenta variações nas formas de pedido, principalmente no caso da língua japonesa, este fator vai influir muito no uso dos honoríficos. Os pedidos ainda podem ser formulados como inclusivo ou impessoal.

A distinção entre os alertas e os atos principais é evidente, no entanto, separar os atos principais dos atos de apoio é um tanto mais problemático. Uma justificativa como ‘Vou viajar amanhã e ainda não tenho o que mostrar.’ (Q2b21Y) pode ser considerada um pedido para acelerar a entrega do relatório solicitado dias atrás.

2.5.2 Tipos de estratégias de pedidos.

Há inúmeros trabalhos empíricos sobre o ato de fala de pedido como os de Searle (1975), House e Kasper (1981), Blum-Kulka e Olshtain(1984) e tentativas teóricas para classificar as estratégias de pedido que formariam uma escala multilinguística válida de diretividade.

Segundo Blum-Kulka e Olshtain (1984, p.201), há três níveis de directividade que podem ser manifestados universalmente nas estratégias de pedidos.

- a) Nível direto – realizado por pedidos sintaticamente marcados como o imperativo, ou por atos performativos de Austin (1962).
- b) Nível indireto convencional– procedimentos que realizam o ato como referência às pré-condições contextuais necessárias para a sua performance, convencionadas numa determinada língua. Como exemplos de ato de fala indireto, podemos citar os pedidos iniciados por “você poderia fazer isto?” ou “ faria o favor de fazer isso?”.
- c) Nível indireto não convencional – são as estratégias (*hints*) que realizam o pedido por referências parciais ao objeto ou elemento necessário para a realização do ato, como em “Por que a janela está aberta?” ou por dependência de pistas contextuais como em “está frio aqui”.

As formulações de Searle (1975) sobre o fenômeno dos atos de fala indiretos contribuíram para os estudos linguísticos e pragmáticos. Os pedidos e ordens diretos geralmente estão ligados às sentenças imperativas, não dando margem a ambiguidade. Já os pedidos indiretos são realizados através das perguntas interrogativas ou sentenças declarativas. Como os pedidos são atos ameaçadores de face (BROWN E LEVINSON, 1987), ao fazer um pedido, o falante estará colidindo com a liberdade de ação do ouvinte assim como a liberdade de imposição. A variedade de formas diretas e indiretas disponíveis para elaborar pedidos em todos os idiomas é provavelmente motivada pela necessidade de atenuar a imposição do ato em si.

Para a base do trabalho empírico em pedidos nas diferentes línguas, Blum-Kulka et al. (1984) têm subdividido esses três elementos em nove subníveis chamados ‘tipos de estratégia’ formando uma escala de indirectividade³⁹. Abaixo o quadro adaptado de Blum-Kulka et al. (1984, p.202)

³⁹ Dias (2010) convencionou o uso do termo “in-diretividade” para referir-se, ao mesmo tempo, à “diretividade” e a “indiretividade” e o termo “indiretividade” apenas aos enunciados indiretos. Doravante, neste trabalho, também serão utilizados os dois termos conforme esta classificação.

com exemplos de realizações linguísticas adaptados para o português brasileiro por Dias (2010, p. 67).

QUADRO 2.3 - TIPOS DE ESTRATÉGIAS DE PEDIDOS

Tipos	Exemplos de realizações linguísticas
<p>1. Derivável de modo O modo gramatical do verbo no enunciado marca sua forma ilocucionária como um pedido</p>	Traz pão na volta.
<p>2. Performativos explícitos A força ilocucionária do enunciado é explicitamente mencionada pelos falantes</p>	Te peço que traga pão na volta.
<p>3. Performativos atenuados O verbo ilocucionário que denota a força do pedido é atenuado por verbos modais.</p>	Gostaria de pedir que traga pão na volta.
<p>4. Declaração de obrigação O enunciado declara a obrigação do ouvinte de realizar a ação.</p>	Você tem que trazer pão na volta.
<p>5. Declaração de vontade O enunciado expressa as intenções do falante, desejo ou sentimentos em relação ao evento e espera que sua proposição seja realizada.</p>	Quero que você me traga pão na volta.
<p>6. Fórmulas sugestivas A sentença contém uma sugestão, geralmente por fórmulas rotineiras.</p>	Que tal trazer um pãozinho na volta?
<p>7. Estratégias preparatórias Enunciado contém referências às condições preparatórias para a realização do pedido, frequentemente relacionada à habilidade, disposição ou possibilidade de que o ato seja realizado. Eles são convencionalizados em algumas línguas.</p>	Você pode/ria trazer um pãozinho na volta?
<p>8. Pistas fortes O enunciado contém referência a elementos relevantes do ato ilocucionário pretendido. As insinuações não são formas convencionalizadas, portanto, necessitam maiores inferências por parte do ouvinte.</p>	Não temos pão para o lanche.
<p>9. Pistas moderadas O enunciado não faz qualquer referência ao pedido propriamente dito, mas é pode ser interpretado através do contexto como pedidos.</p>	As crianças não deixaram nada para o lanche.

Quadro adaptado por Dias de Blum-Kulka et al. (1989b) e Blum-Kulka e House (1989), acrescido de explicações retirados de Blum-Kulka e Olshtain (1984)

Os itens 1 a 5 são pedidos diretos, ou impositivos, já os itens 6 e 7 são pedidos convencionalmente indiretos e os itens 8 e 9 são os pedidos não convencionalmente indiretos.

Esta classificação das estratégias mencionadas acima será utilizada para fazer a análise dos pedidos. Será feito um levantamento quantitativo de quais estratégias os participantes utilizaram para fazer os pedidos e posteriormente se fará a análise desses dados.

2.5.3 Atenuantes gramaticais e outros.

Apresentamos abaixo os atenuantes gramaticais e outros atenuantes.

Blum-Kulka e Olshtain (1984) afirmam que é possível mitigar o ato de fala do pedido por meio do uso dos atenuantes sintáticos, como seguem abaixo:

- a) Sentença interrogativa.
- b) Negação das condições preparatórias.
- c) Tempo passado, pretérito imperfeito
- d) “Se” incorporado

O uso da mitigação sintática pode fornecer várias pistas para indicar atitudes diferentes, por exemplo, o falante poderia desejar indicar que ele ou ela está pessimista em relação ao resultado do pedido, usando a forma negativa ou ainda mostrar-se hesitante ao usar a forma “poderia” em vez de simplesmente “pode”. Infelizmente, na análise, esses atenuantes sintáticos serão apenas citados e verificados como são empregados nos atos de apoio e nos atos principais. Não serão feitos os levantamentos e nem as classificações.

Seguindo os estudos de Edmondson (1981) e de House and Kasper (1981), Blum-Kulka e Olshtain (1984) classificaram outras modificações possíveis de que o falante utiliza para atenuar o ato, fenômeno este largamente discutido por Lakoff (1973) e Brown e Levinson (1987). Os exemplos citados nestes itens são todos adaptados de Blum-Kulka e Olshtain (1984) pela autora.

- a) Marcadores de polidez – Elementos linguísticos opcionais que o falante acrescenta para conseguir a colaboração do ouvinte, como as expressões: “por favor” e seus derivados como “faz favor”, “fazendo um favor”. No japonês é frequente o uso do “*onagai shimasu*” [por favor] e suas variantes “*onagai itashimasu*”.

- b) Expressões de consulta - O falante procura envolver o ouvinte, solicitando colaboração e adiciona outras estratégias. Frequentemente esses dispositivos são fórmulas preestabelecidas, como “você acha que ...”
- c) Mitigações adverbiais (*understaters*) – O falante minimiza o estado das coisas através do uso de advérbios como em “Você poderia arrumar **um pouco** antes de eu começar?”⁴⁰ Todos esses exemplos abaixo foram baseados nos exemplos citados pelas autoras, Blum-Kulka e Olshtain (1984)
- d) Hedge⁴¹ - É um tipo de mitigador adverbial ao qual o falante recorre para evitar ser claro ou preciso. As autoras acima citam como exemplo *something about*. No português, podemos citar “tipo”, “de um modo geral”, “de certa forma”. No japonês, “*no yôni* [como, tipo] “*konna kanjini*” [deste jeito].
- e) Elementos de improbabilidade (*downtoner*) – São os modificadores por meio dos quais os falantes atenuam o impacto que o seu enunciado pode causar. Usam-se termos como “provavelmente”, “talvez”, etc. No japonês, temos “*tabun*” [provavelmente], “*moshikashite*” [por acaso]. “*kanôdeshôka*” [seria possível?]
- f) Fórmula de assentimento (*appealer*) – O falante busca o assentimento ou acordo do ouvinte quanto ao ato realizado. No inglês, as *tag question* têm essa função. No português, “ok?”, “tá?”, “tá bom?” exercem essa função. No japonês, temos expressões como “*ii*” [ok?], “*daijôbu*” [está bem?]

2.5.4 Perspectivas de análise de pedido.

Na teoria da polidez, Brown e Levinson citam o seguinte:

Quase todas as frases nas línguas naturais codificam o ponto de vista por meio de dêixis. Dêixis tem a ver com as formas em que as sentenças são ancoradas a determinados aspectos de seus contextos de enunciação, incluindo o papel

⁴⁰ “*Could you tidy up a bit before I start?*”

⁴¹ Almeida (2007) traduziu *hedge* como angulador, mas nesta dissertação será usado em inglês, uma vez que na maioria dos estudos em português, a palavra *hedge* prevalece.

dos participantes no ato de fala do evento, seu espaço-temporal e posição social⁴². (tradução nossa)

Eles afirmam que quase todas as frases nas línguas naturais codificam o ponto de vista por meio de dêixis. Por exemplo, o pronome “eu”, geralmente, mencionam os autores, se refere àquele que desempenha o papel do falante, enquanto o “agora” se refere ao tempo em que o discurso é proferido e “lá” indica a posição mais distante do que “aqui” em relação ao falante. Com base nos dêixis, “aqui e agora”, o falante pode aproximar ou distanciar o ouvinte. Neste processo, quando o ouvinte compartilha o espaço-temporal, temos a estratégia da polidez positiva, enquanto que quando o falante tenta evitar contato com o ouvinte, a polidez é negativa.

Muitas realizações de pedidos incluem referências ao requisitante (falante), ao requisitado (ouvinte) e à ação a ser realizada. Cabe ao falante escolher em que perspectiva, ele deseja fazer o pedido. Por exemplo, ‘você poderia fazer o favor de pagar esta conta’ enfatiza o papel do ouvinte no ato de fala, já ‘preciso que quebre um galho para mim’ salienta a necessidade do falante. Blum-Kulka e Elite Olshtain (1984) consideram que, nos casos de pedidos, como o ouvinte está sob ameaça, o falante tenta evitar nomear o destinatário para suavizar a imposição. Chamamos esta dimensão de perspectiva de análise de pedido, que pode ser distinguida pelas categorias abaixo relacionadas, com exemplos extraídos das autoras acima citadas.

- a. Orientado para o ouvinte – “Could you tidy up the kitchen soon?”⁴³
- b. Orientado para o falante – “Do you think I could borrow your notes from yesterday’s class?”⁴⁴
- c. Orientado para o falante e ouvinte, inclusivo – “So, could we please clean up?”⁴⁵

⁴² *Nearly all sentences in natural languages encode point of view by means of deixis. Deixis has to do with the ways in which sentences are anchored to certain aspects of their contexts of utterance including the role of participants in the speech event and their spatio-temporal and social location.*⁴² (BROWN E LEVINSON, 1987, p.118)

⁴³ Você poderia arrumar logo a cozinha? (Tradução nossa)

⁴⁴ Você acha que eu poderia tomar emprestadas as anotações da aula passada? (Tradução nossa)

⁴⁵ Então, poderíamos, por favor, limpar? (Tradução nossa)

- d. Impessoal - O uso de termos como “eles”, “as pessoas”, como agentes neutros ou o uso da forma passiva. “So it might not be a bad idea to get it cleaned up.”⁴⁶

⁴⁶ Então, pode não ser má ideia limpar. (Tradução nossa)

3 METODOLOGIA DE PESQUISA.

Abaixo descreveremos sobre a metodologia adotada para a nossa pesquisa, que consistia primeiramente no preenchimento de uma ficha com dados pessoais e um questionário em formato de *Discourse Completion Test* (DCT), um questionário em que o participante preenche o pedido de acordo com o contexto da forma mais natural possível. Após uma breve descrição do DCT e justificativa do seu uso, falaremos sobre a pesquisa em si e os instrumentos da coleta de dados. E seguida, haverá uma breve descrição do questionário piloto, da versão final do questionário, dos critérios para elaboração e aplicação do questionário, do perfil dos participantes e por último os procedimentos de análise de dados e metodologia de análise de dados.

3.1 DCT E AS PESQUISAS

O *Discourse Completion Test* (DCT) é um questionário escrito que se tornou tradição através da pragmática intercultural e interlinguística do Cross-Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP). Ao todo, o projeto estudou esses dois atos de fala em 6 línguas, das quais, o inglês foi estudado nas variantes inglês australiano, americano e britânico:

- 1) Inglês australiano
- 2) Inglês americano
- 3) Inglês britânico
- 4) Francês canadense
- 5) Dinamarquês
- 6) Alemão
- 7) Hebraico
- 8) Russo

Os autores, para garantir os meios de comparação transcultural, decidiram obter os dados pelo uso de processo controlado de elicitación, fornecendo informações sobre os participantes do ato de fala assim como o contexto em que isso ocorre para que eles possam inferir os níveis de distância e status social existentes entre os interlocutores. O DCT consiste na sequência

de discurso incompleto que representa socialmente situações diferentes com os elementos citados anteriormente, de modo a favorecer a produção do ato de fala a que se pretende investigar.

As pesquisas utilizando o DCT geralmente têm priorizado os contextos públicos e privados seguindo o CCSARP. Sistematizamos no quadro a seguir as pesquisas que utilizaram o DCT. O número de contextos e participantes tem variado conforme a pesquisa, como demonstra o quadro abaixo.

QUADRO 3.1 – ALGUMAS PESQUISAS REALIZADAS USANDO O DCT

Autor	Participantes	contextos
CCSARP – Blum-Kulka et al. (1989b)	1088 participantes australianos, americanos, ingleses, franco-canadense, dinamarqueses, alemães e israelenses.	8
Rose (1992)	36 falantes americanos	6
Ballesteros (1999)	Espanhóis e ingleses	6
Godoi (2007)	43 (14 brasileiros, 14 argentinos e 15 cubanos)	6
Dias (2010)	72 brasileiros e 56 uruguaios	14
Tomoko Takahashi and Leslie M. Beebe	40 japoneses e 40 americanos	12
Konakahara	16 ingleses, 13 japoneses estudantes de inglês na Inglaterra, 17 japoneses	4

Fonte: A autora (2014)

Tradicionalmente, os DCT são aplicados a estudantes universitários devido à facilidade de aplicação e à alta concentração de informantes em um único local e também para minimizar a heterogeneidade quanto à idade e ao nível educacional dos informantes. Em nossa pesquisa, os DCT foram aplicados aos funcionários brasileiros, falantes de português, que trabalham nas empresas instaladas em Curitiba e aos expatriados japoneses, falantes do japonês, que trabalham e/ou estudam⁴⁷ em Curitiba. O DCT foi escolhido

⁴⁷ Em Curitiba, há muitos funcionários de empresas japonesas, chamados *trainees*, que estudam a língua portuguesa no Curso de Língua Estrangeiras Oyama e no Centro de Interculturalidade da UFPR, CELIN. São funcionários das empresas de importação e exportação como a Mitsui Brasileira, Marubeni do Brasil, Sojitsu do Brasil entre outros.

devido às vantagens citadas por Dias abaixo, e também, sobretudo, devido à dificuldade de entrevistar pessoalmente funcionários das empresas, que geralmente são extremamente ocupados. O questionário como o DCT, por ser escrito, poderia ser respondido no escritório ou em casa, em poucos minutos, e as respostas recolhidas por uma pessoa da empresa para a qual a pesquisadora delegou essa função ou, em alguns casos, o próprio participante enviando a resposta via e-mail.

3.1.1 Justificativas do uso do DCT e apresentação do DCT

Há críticas em relação à coleta de dados por escrito (DCT), como Almeida (2007), que alega que os dados da oralidade estariam sendo coletados na modalidade escrita. As respostas, sendo escritas, podem apresentar interferências nos resultados, pois existe um tempo para o participante da pesquisa em pensar como realizar o pedido, o que deixaria a resposta menos “natural”. Apesar dessa aparente desvantagem, há três fatores citados por Dias que justificam o seu uso:

a) permite a coleta de um grande número de dados em um curto período de tempo; (b) tem a vantagem de produzir estratégias mais frequentes e estereotipadas em um curto período de tempo; (c) possibilita que tanto o contexto em que o enunciado ocorre quanto as variáveis sociais (distância e poder) sejam relativamente delimitados. A partir de tais delimitações, a realização de estudos contrastivos entre línguas diferentes torna-se viável e mais segura. (DIAS, 2010, p. 92)

Segundo Kasper (2008, p. 29 apud DIAS, 2010, p. 92), os dados obtidos por meio do DCT não devem ser vistos como uma mostra de um discurso autêntico, mas como representativos das percepções e crenças dos falantes sobre a adequação do discurso em diferentes situações.

Como o foco desta dissertação está nas ordens e nos pedidos dentro do ambiente corporativo, optou-se pelo uso do DCT, readaptado por Dias (2010, p. 93). O DCT original do CCSARP coloca uma pequena contextualização, um espaço de uma linha para o pedido a ser realizado e a resposta ao turno omitido, e o enunciado na terceira pessoa como em:

Na universidade

Ann perdeu a aula ontem e gostaria de pegar as anotações de Judith emprestadas.

Ann: _____

Judith: Claro, mas me devolva antes da aula da próxima semana.

Na adaptação de Dias (2010, p.93), a resposta é omitida tendo como base Rose (1992, p. 52, apud DIAS, 2010), que esclarece que uma das características das pistas (*hints*) é que elas podem ser negadas, ou seja, o participante pode optar por não fazer o FTA. Segundo Brown e Levinson, isso pertenceria ao grau máximo de preservação de face.

No lugar de uma linha do DCT original, e das cinco linhas do questionário-piloto, foi colocada uma caixa de texto para formular a ordem ou pedido e as informações sobre participantes do ato de fala, assim como o contexto em que isso ocorre foram ampliadas para que o participante do questionário pudesse considerar as diferentes variáveis e evitar dúvidas quanto ao ato ilocucionário a ser realizado. O questionário também está na segunda pessoa, porque segundo Dias (2010, p. 94) isso “possibilita que o informante incorpore um ‘papal’ social e expresse diretamente o pedido da forma como ele imagina que o faria em tal situação, havendo maior inserção do falante no contexto e, por conseguinte, maior aproximação entre locutor e enunciado”. Nos DCT em inglês é muito comum a pergunta “*What would you say?* (O que você diria?), mas Dias (2010, p.94) comenta que não fez uso dessa expressão em português ou em espanhol, focos do seu estudo, porque o participante poderia fazer a descrição do que ele diria naquele contexto ao invés de colocar a sua fala, por isso a opção pela forma mais direta (Você diz...), conforme a pergunta 1 do nosso questionário:

Cenário: No escritório da fábrica.

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. O prazo de entrega do produto X está próximo e você fica sabendo que a produção não poderá cumprir o prazo de entrega devido à falta de matéria-prima causada pela falha na programação de compra. Você chama o gerente de produção para tomar providências necessárias.

Você diz:

No japonês, não foi possível conservar o “Você diz...” porque em primeiro lugar a expressão (...)to *iimasu*, tradução literal de “você diz ...” , só pode ser usada no final da sentença, ao contrário das línguas europeias, e também soaria muito estranho se colocado da mesma forma que o português. A expressão - あなたは、何と言いますか。 *Anatawa nanto iimasuka?*, equivalente ao “*What would you say?*” foi utilizada no questionário em japonês. Abaixo a pergunta 1 traduzida em japonês.

場面 工場の事務所で

状況 あなたは工場長です。製品Xの納期が近づいています。材料の購入計画ミスで、納期が守れないことが分かります。あなたは製造担当者呼び、必要な処置をとるように指示します。その時、あなたは、何と言いますか。

O problema apontado acima por Dias acontece em dois questionários aplicados em japonês, nos quais os participantes descrevem como agir na situação do atraso de prazo de entrega em vez de colocar o ato de fala em si.

Apresentamos no apêndice, ao final desta dissertação, os questionários completos aplicados em português e em japonês e amostras de questionários respondidos pelos participantes.

3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A presente pesquisa está voltada para as ordens e os pedidos dentro da empresa, onde as variáveis de poder e distância aparentemente são mais claras. Para verificar a viabilidade da pesquisa, foi elaborado em setembro de 2012 um questionário-piloto, contendo três perguntas ligadas ao ambiente de trabalho.

3.2.1 Questionário-piloto

O questionário-piloto foi respondido por seis funcionários brasileiros de empresas de grande porte instaladas em Curitiba, com idade inferior a trinta anos no ano de 2013. O mesmo questionário foi traduzido em japonês (vide Apêndice 2) e foram respondidos em japonês por cinco funcionários de empresas japonesas e um funcionário público, todos estudantes de língua portuguesa na Escola de Línguas Estrangeiras Oyama, instalada em Curitiba, com permanência máxima de um ano e meio no Brasil e com idade inferior a trinta e dois anos.

O questionário foi baseado principalmente na relação de poder e de distância e na relação social. A primeira pergunta foi baseada na questão da relação social (vide interioridade x exterioridade, p. 46, 47) para verificar o comportamento dos participantes do questionário quanto ao uso de polidez no trato com os clientes. Na segunda pergunta, o foco estava na relação - colaborador x gerência – e a terceira na relação entre colegas de trabalho.

Abaixo a pergunta número 1 e como ela foi apresentada.

Situação 1 – No aeroporto de Curitiba

Você é um vendedor e tem um encontro marcado em São Paulo com o comprador de uma empresa às 11 horas, mas devido ao mau tempo em Curitiba, o avião das 7 horas não pôde levantar voo. Já são 8 horas e não há perspectiva de voo. Você deve tentar transferir o encontro para mais tarde, do mesmo dia.

Você diz:

As demais perguntas em português e em japonês estão no Apêndice.2

O principal objetivo do estudo piloto era verificar problemas com o procedimento e/ou enunciado. Com base nos resultados e em conversas com os participantes, percebeu-se a viabilidade da pesquisa tanto em questões linguísticas quanto em questões culturais, ou seja, as diferenças culturais encontradas entre os brasileiros e japoneses quanto ao relacionamento empresa X cliente, colaborador X gerente, para citar um exemplo. Foram colocadas três relações de poder e distância no questionário piloto, mas percebeu-se a necessidade de colocar mais uma relação de poder hierárquica, chefia x colaborador, uma vez que é nessa relação social que os maiores conflitos acontecem.

A pesquisa também serviu para fazer ajustes no questionário final, tais como a necessidade de fazer um enunciado ainda mais detalhado sobre o falante e o ouvinte, assim como a de colocar uma nota de instrução simples e clara, antes do questionário, além de incluir um formulário sucinto para preenchimento dos dados do participante.

3.2.2 Versão final do questionário

O questionário DCT estava acompanhado na primeira página com o “Termo de Consentimento”, “Dados do participante da pesquisa” e as “Instruções para preenchimento do questionário”.

O “**Termo de Consentimento**” foi recolhido dos participantes para atender um dos procedimentos do Comitê de Ética, mas devido à falha no encaminhamento dos documentos necessários para o Comitê de Ética da UFPR, a pesquisa acabou não passando pelo comitê encarregado da Universidade por falta de tempo hábil. As pesquisas da área de humanas principalmente, segundo a coordenadora do comitê, não têm passado pela análise do comitê por falta de conhecimento e encaminhamento incorreto de documentação.

Os **dados pessoais** solicitados foram: sexo, idade, área de estudo na universidade.

Além disso, para melhor conhecer o perfil cultural do participante, foram acrescentadas mais duas perguntas: “Você já morou em outro país? () Sim () Não. Caso tenha morado, indicar o país e o tempo de permanência.” e “Você

tem fluência em alguma língua estrangeira? () Sim () Não. Caso tenha, indique a(s) língua(s).”

O “Termo de consentimento”, os dados pessoais e as orientações estão no Apêndice 1.

3.2.3 Critérios para elaboração e aplicação dos questionários

Para o presente estudo, foram elaboradas oito questões pertinentes ao contexto de interação no ambiente de trabalho, buscando investigar não apenas a influência das variáveis poder (P) e distância (D) na formulação das ordens e dos pedidos, mas também a influência do tipo de pedidos a serem realizados e do tipo de relação entre os participantes da interação.

Considerando os elementos acima, foram elaboradas duas situações diferentes para as quatro relações sociais abaixo a fim de investigar as diferenças e as similaridades dos pedidos e ordens nas línguas portuguesa e japonesa.

- Falante com poder maior fazendo pedido e/ou dando ordem ao ouvinte com poder menor, dentro da mesma empresa;
- Falante com poder menor fazendo pedido ao ouvinte com poder maior, dentro da mesma empresa;
- Falante fazendo pedido ao ouvinte-cliente com poder maior e distância social maior;
- Falante com poder e distância igual ao do ouvinte, dentro da empresa.

Considerando as diferentes relações de poder contempladas nas situações do DCT, Dias (2010, p. 102) apresenta as posições que o falante pode ocupar no ato de fala.

Abaixo uma adaptação das posições que Dias (2010, p.102-104) apresenta em relação a poder e distância social para esta dissertação:

[=P]: situação em que o falante tem tanto poder quanto seu interlocutor
(colegas de trabalho, amigos)

[+P]: situação em que o falante está em posição de maior poder
(chefe→funcionário)

[±P]: situação em que o relacionamento do falante e do ouvinte é de fornecedor , cliente.⁴⁸

[-P]: situação em que o falante está em posição de menor poder (funcionário→chefe)

[-D]: situação em que tanto o falante como o ouvinte se conhecem e tem relacionamento próximo (familiares, amigos, colegas)

[±D]: situação em que não há tanta familiaridade/intimidade entre o falante e o ouvinte (relações profissionais e acadêmicas)

[+D]: situação em que o falante interage com uma pessoa totalmente desconhecida.

Feitas essas colocações, vejamos a descrição das oito situações e suas características contextuais do nosso questionário.

QUADRO 3.2 – CARACTERÍSTICAS CONTEXTUAIS E RELAÇÕES DE PODER E DISTÂNCIA SOCIAL

Situação	Descrição da situação	Relação de poder	Distância social
Q1- atraso na produção	Gerente →colaborador Gerente pede para o colaborador tomar providências quanto ao atraso na produção.	+P	±D
Q2-relatório	Gerente →colaborador Gerente cobra o relatório pedido na semana passada	+P	±D
Q3-casamento	Colaborador→gerente Colaborador pede para o gerente permissão para ir ao casamento do irmão no exterior	-P	±D
Q4- procedimento	Colaborador→gerente Colaborador precisa dizer ao gerente a necessidade de alterar o novo procedimento.	-P	±D
Q5- aeroporto	Gerente→gerente de outra empresa Gerente precisa contatar gerente de outra empresa para transferir o encontro.	±P	+D
Q6- telefone	Gerente→gerente de outra empresa Gerente precisa negociar prazo de entrega	±P	+D

⁴⁸ Foi adicionado para melhor situar o relacionamento.

Situação	Descrição da situação	Relação de poder	Distância social
Q7-reunião	Colaborador→colaborador Colaborador precisa pedir ao colega ir à reunião no seu lugar.	=P	-D
Q8- barzinho	Colaborador→colaborador Colaborador precisa pedir que o colega pague a sua conta	=P	-D

Quadro adaptado de DIAS (2010)

Sendo a pesquisa voltada para o ambiente de trabalho, a relação de poder e de distância terão uma importância maior para a análise contrastiva entre os falantes de língua portuguesa e língua japonesa.

3.3 PERFIL DOS PARTICIPANTES

Todos os participantes desta pesquisa são do sexo masculino e têm formação superior. Os questionários foram respondidos por 25 brasileiros, que trabalham em empresas de médio e grande porte da área de informática, de meio-ambiente, de engenharia e outros. Já os questionários em japonês foram respondidos por 15 funcionários de nacionalidade japonesa de empresas japonesas instaladas no Brasil do ramo de automóveis, de produtos elétricos, entre outros. Pela pesquisa preliminar, sabia-se que havia apenas uma expatriada japonesa em Curitiba, por isso optou-se por não fazer a pesquisa com participantes do sexo feminino. Ainda é muito pequena a presença de mulheres em cargos de confiança no Japão, e como para trabalhar no exterior, geralmente exige-se esse requisito, o número de expatriadas torna-se muito pequeno.

A idade dos participantes brasileiros variou de 24 a 48 anos e os japoneses de 25 a 59 anos, sendo:

QUADRO 3.3 – CLASSIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES POR IDADE

Participantes	20~25	26~35	Mais de 36	Total
Brasileiros	7	12	6	25
Japoneses	3	6	6	15

FONTE: A autora (2014)

Quanto à área de estudo na universidade, houve muita variedade, mas destacam-se as engenharias, economia e administração.

No que se refere ao conhecimento de línguas, dos 25 participantes brasileiros, 17 afirmam ter fluência em inglês, sendo que seis deles ainda falam mais uma língua estrangeira e oito não falam nenhuma língua estrangeira. No caso dos participantes japoneses, 8 asseguram que são fluentes em inglês e um em português. Daqueles que falam inglês, três confirmam que têm também conhecimento de português básico.

QUADRO 3.4 – CONHECIMENTO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS

Participantes	Não tem fluência em nenhuma língua estrangeira	%	Tem fluência em	%	Outra língua que tem fluência	Total
Brasileiros	8	32%	Inglês - 17	68%	Francês 3 Espanhol 2 Japonês 1	25
Japoneses	6	40%	Inglês – 8 Português – 1	60%	Português 3 (básico)	15

FONTE: A autora (2014)

Todos os participantes japoneses, por estarem trabalhando em empresas globais, são mais viajados e já tiveram experiência de morar em vários países, como Alemanha, Estados Unidos da América, Espanha, Portugal, Brasil, entre outros.

Pelo levantamento obtido nos dados dos participantes brasileiros, apenas nove têm experiência de ter morado no exterior e, dentre eles, provavelmente apenas três foram a trabalho. Os demais que moraram em outros países geralmente foram fazer intercâmbio em países como a França, Japão e Canadá, o que lhes deu fluência na segunda língua. Esses dados foram conseguidos por meio de conversas informais com os participantes.

O objetivo dessas duas perguntas era fazer o levantamento da familiaridade dos participantes brasileiros com a língua e cultura japonesa e dos expatriados japoneses com a língua portuguesa e a cultura brasileira. No

caso dos japoneses, apenas um participante está residindo no Brasil, há mais de cinco anos e tem conhecimento do português básico. De acordo com o departamento de Recursos Humanos das empresas contatadas para pesquisa, Furukawa Industrial S.A., Denso do Brasil S.A., e outras empresas japonesas estabelecidas em Curitiba e região, a língua comum dos expatriados com os colaboradores brasileiros é o inglês. Compreende-se, portanto, o número razoável de participantes brasileiros (quase 70%) que, apesar de poucos terem morado no exterior, tenham fluência no inglês.

3.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS.

3.3.1 Categorias de análise de dados

Abaixo apresentamos o quadro, **categorias de análise dos pedidos**, no qual são descritos os itens que serão classificados e analisados ao longo do capítulo 4 com base nas teorias descritas nas seções 2.5.1, 2.5.2 e 2.5.4.

QUADRO 3.5 – CATEGORIAS DE ANÁLISE DOS PEDIDOS

<p>1. Unidade para análise do pedido (BLUM-KULKA et al., 1989, p. 17) (cf seção 3.5.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) <u>Alertas</u> (<i>alerters</i>) são os chamadores de atenção, podendo ser divididos em: <ul style="list-style-type: none"> (a) Marcadores formais (b) Marcadores informais b) <u>Atos de apoio</u> (suppositive moves) c) <u>Atos principais</u> (head acts)
<p>2. Tipos de estratégias de pedido (BLUM-KULKA; OLSHTAIN, 1984, p.201) (cf seção 3.5.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) <u>Nível direto</u> <ul style="list-style-type: none"> 1) Derivável de modo 2) Performativo explícito 3) Performativo atenuado 4) Declaração de obrigação 5) Declaração de vontade b) <u>Nível indireto convencional</u> <ul style="list-style-type: none"> 6) Fórmulas sugestivas 7) Estratégias preparatórias c) <u>Nível indireto não convencional</u> <ul style="list-style-type: none"> 8) Pistas fortes 9) Pistas moderadas
<p>3. Perspectiva de análise de pedido (BLUM-KULKA; ELITE OLSHTAIN, 1984) (cf. seção 3.5.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Orientado para o ouvinte b) Orientado para o falante c) Orientado para o falante e ouvinte, inclusivo d) Impessoal

FONTE: A autora (2014)

As respostas dos questionários em português foram transcritas para o Excel por situação/contexto sem qualquer modificação linguística. Como o objetivo da pesquisa é a busca da fala mais natural possível, não foi dada importância aos desvios das normas ortográficas ou às ausências de pontuação e até mesmo de algumas palavras. Em algumas situações, gírias e até palavrões foram usados pelos participantes com intuito de aproximar o texto produzido, o máximo possível, da fala. As respostas dos questionários em

japonês foram transcritas em letras romanizadas, usando o estilo Hepburn⁴⁹, digitadas também por situação/contexto e colocadas na tabela Excel.

O Excel também foi utilizado para a coleta de dados referentes à ocorrência de alertas, justificativas e outros através da colocação de códigos. Para cada item a ser analisado, foi estabelecido um código de identificação conforme quadro abaixo.

QUADRO 3.6 – CODIFICAÇÃO DOS ITENS PARA ANÁLISE

Códigos	Classificação
	Alertas
\a\	Marcadores formais 1
\a1\	Marcadores formais 2
\b\	Marcadores informais 1
\b1\	Marcadores informais 2
\AA\	Atos de apoio
\c\	Verificação de disponibilidade e/ou perguntas
\c1\	justificativa
\c2\	promessa
\c3\	ameaça
	Perspectiva
\O\	ouvinte
\F\	falante
\in\	inclusivo
\im\	impessoal
	In-diretividade
\d\	Nível direto
\ic\	Indireto convencional

⁴⁹ O sistema de romanização Hepburn foi desenvolvido por Reverendo James Curtis Hepburn para transcrever os sons da Língua Japonesa para o alfabeto romano para seu dicionário japonês inglês, publicado em 1867. A explicação pormenorizada está nas Notas Preliminares.

Código	Classificação
\incl	Indireto não convencional
	Estratégias de pedido direto
\e1	Derivável de modo (imperativo)
\e2	Performativo explícito (te peço)
\e3	Performativo atenuado (verbos modais)
\e4	Declaração de obrigação (ter, há)
\e5	Declaração de vontade
	Estratégias de pedido indireto convencional
\e6	Fórmulas sugestivas (que tal)
\e7	Estratégias preparatórias (poderia, podia)
	Estratégias de pedido indireto não convencional
\e8	Pistas fortes – (não temos pão)
\e9	Pistas moderadas (as crianças não deixaram nada para o lanche)
\ad	Advérbio - intensificador
\N	Negativo
\cond	Condicional
\?	Interrogativo

FONTE: A autora (2014)

Esses códigos foram colocados ao lado do ato de fala, que depois com a ferramenta “localizar” do Excel, foi levantada a quantidade que aparece naquela situação como no quadro abaixo.

QUADRO 3.7 – EXEMPLO DA SITUAÇÃO 1

B1Y	\AA\O\c\d\?\Lembra do relatório que lhe pedi na semana passada? \AP\F\e3\Preciso dele já. \AP\O\d\ e1\Me envie em tempo \AA\F\c1\para que eu possa lê-lo antes da minha viagem.
B2X	\a1\“Gerente financeiro”,\AA\F\c\eu ainda não recebi o relatório que lhe pedi na semana passada. \a\ Por favor\ AP\OF\d\e1\ me envie ainda hoje \AA\F\c1\porque vou precisar dele amanhã na viagem.

B3Y	AA\F\c1\Estarei viajando amanhã e\e3\ d\AP\ F\ preciso daquele relatório que lhe pedi semana passada.
B4X	\b\X (sic) AA\F\c\te pedi um relatório semana passada e ainda não recebi. AP\F\e3\Vou precisar desse documento para amanhã\ad\ sem falta, AP\OF\d\e1\veja um jeito de reorganizar a sua agenda e me enviar por email até o final do dia para poder revisar.
B5Y	AA\in\c\Será que conseguimos terminar \ad\ainda hoje o relatório? AA\O\c\Precisa de ajuda? AP\F\d\e4\Eu tenho que levar isso comigo amanhã \ad\sem falta!!!

FONTE: A autora (2014)

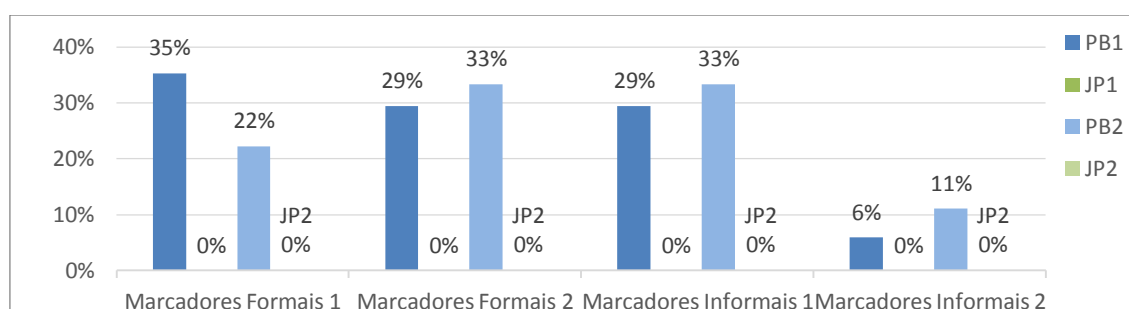
Vejamos: se queremos procurar os marcadores formais como “por favor, desculpe, etc.” na situação 1, que foi toda codificada, colocamos o código \a\ na ferramenta “localizar”, que procura em todas as respostas dos participantes referentes àquela situação. Levantado o número de vezes em que ele aparece, o resultado é colocado numa outra planilha do Excel, que depois de selecionado com outros dados, o próprio Excel pode fazer o gráfico, como no exemplo abaixo:

QUADRO 3.8 – EXEMPLO – MARCADORES DA SITUAÇÃO 1

Marcadores		PB		JP	
Situação	Estatégia	n.	%	n.	%
Situação 01	Marcadores Formais 1	6	35%	0	0%
	Marcadores Formais 2	5	29%	0	0%
	Marcadores Informais 1	5	29%	0	0%
	Marcadores Informais 2	1	6%	0	0%

FONTE: A autora (2014)

GRÁFICO 3.1 – EXEMPLO DE GRÁFICO DOS MARCADORES DA SITUAÇÃO 1



FONTE: A autora (2014)

Posteriormente, feito o levantamento dos marcadores de outras situações que foram todos somados e com esses dados foi formado um gráfico com o total de uso desse item, que foi analisado considerando as variáveis e outros elementos. Após a análise quantitativa, foram feitas a análise qualitativa e a comparação dos dados das duas línguas para verificar a similaridade e as diferenças existentes.

3.3.2 Metodologia de análise de dados

Com base nas categorias de atenuantes presentes nas sequências que compõem um pedido, propostas no CCSARP, descritas na subseção 2.5.1, p. 55, todos os procedimentos de atenuações que modificam o ato principal serão analisados considerando o grau de in-diretividade e polidez. No caso do japonês, veremos também o uso dos honoríficos, assim como o uso das terminações frasais que caracterizam a língua japonesa. Também verificaremos em que perspectiva o falante faz o pedido. Esta perspectiva será analisada principalmente no que se refere ao ato principal, pois a pesquisadora suspeita que haja grande diferença cultural entre a utilização das perspectivas do falante e/ou ouvinte de língua portuguesa e japonesa em relação ao pedido. A forma inclusiva será analisada principalmente em português, uma vez que esse fenômeno costuma ser menor em japonês.

Este trabalho parte da coleta quantitativa das atenuações para confirmar a nossa hipótese de que haveria padrões próprios de cada cultura na escolha das estratégias de polidez nos contextos específicos do ambiente corporativo. Sendo a língua e a cultura japonesas tão diferentes da língua portuguesa e da cultura brasileira, também serão realizadas análises qualitativas para descrever e contrastar os usos das estratégias com o objetivo de compreender e esclarecer o funcionamento da escolha dos falantes das duas línguas.

4 RESULTADOS E ANÁLISES DA PESQUISA

Neste capítulo, vamos apresentar os resultados obtidos da nossa pesquisa e fazer uma análise contrastiva referente aos pedidos observados nos questionários entregues. Segundo Blum e Kulka et al (1989b, p. 17), um pedido pode conter várias sequências de enunciados, cada qual com uma função específica: alerta, ato de apoio e ato principal, explicados com detalhes no capítulo 3, item 3.5.1. Por meio da análise dos resultados, vamos buscar identificar as semelhanças e/ou divergência entre o português brasileiro falado em Curitiba e o japonês falado por funcionários japoneses que trabalham nas empresas instaladas na região de Curitiba, quanto ao uso dos alertas, os atos de apoio e os atos principais observados nas oito situações que analisamos.

Primeiramente fizemos a análise dos alertas presentes nos pedidos, com os marcadores formais e informais, para depois analisar os atos de apoio e os atos principais nas oito situações que foram distribuídas em quatro partes de acordo com o critério de poder e distância.

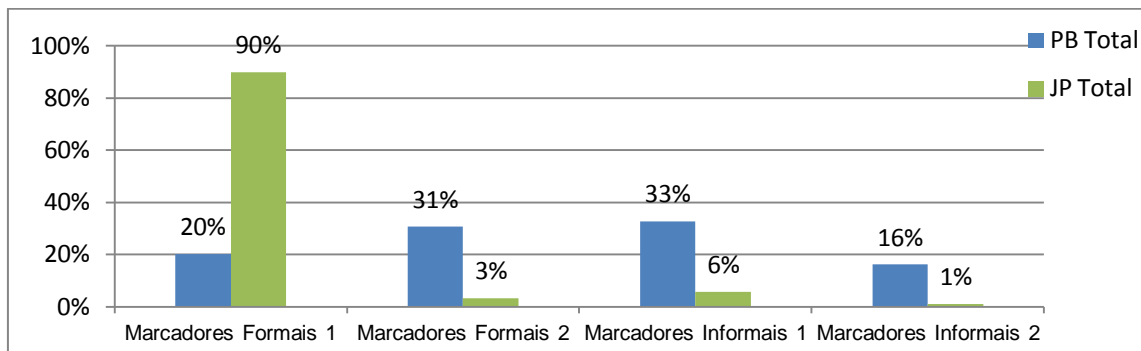
4.1 ALERTAS

Como foi mencionado anteriormente no capítulo três, um pedido pode conter várias sequências de enunciados, cada qual com uma função. Os alertas chamam a atenção do ouvinte e podem ser subdivididos em marcadores formais e informais. Nesta pesquisa, por questões de organização na classificação, subdividimos os **marcadores formais** em dois grupos: 1) o uso do “por favor” e os pedidos de desculpas e 2) os vocativos como senhor, senhora, moço, moça, *ojisán* [tio], *obasan* [tia], *onêsán* [irmã mais velha], além dos nomes com marcador formal como senhor Luís, e cargos do ouvinte. Os **marcadores informais** foram divididos em dois grupos, sendo: 1) nomes e apelidos e 2) cumprimentos como bom dia, boa tarde, olá, *ohayôgozaimasu* [bom dia], *kon'nichiwa* [boa tarde], etc.

Abaixo apresentamos o gráfico com o total de incidência de marcadores formais e informais em todos os questionários nas duas línguas, português brasileiro, doravante PB e japonês, JP. Para unificar a apresentação, o PB será identificado pela cor azul e o japonês pela cor verde. O percentual se baseia

na quantidade total de marcadores que os participantes usaram nos atos diretivos pesquisados.

GRÁFICO 4.1 – TOTAL DE INCIDÊNCIA DE MARCADORES



FONTE: A autora (2014)

Para podermos observar melhor como o participante escolheria o marcador, na descrição da situação e dos participantes da interação, tentamos detalhar o máximo possível sem colocar o nome do interlocutor como na questão 7 :

Você é um colaborador de uma empresa. Você tem um compromisso particular inadiável e não pode viajar a São Paulo na quinta-feira para uma reunião de trabalho importante, por isso você precisa pedir ao seu colega de trabalho com quem convive há mais de dois anos para ir no seu lugar.

4.1.1 Marcadores formais 2 e marcadores informais 1

Como mencionamos acima, os marcadores formais 02 são os vocativos, nomes precedidos com pronomes de tratamento como senhor, senhora, ou cargos que ocupam na empresa, enquanto os marcadores informais 01 são os nomes ou apelidos. Podemos afirmar com os dados obtidos dos nossos questionários que os brasileiros preferem chamar o nome da pessoa com quem vão iniciar a interação. Observa-se isso principalmente quando a distância é menor, como nas questões 7 e 8. Dos 25 questionários respondidos da nossa pesquisa, 19 participantes iniciaram a interação usando os nomes do ouvinte, ou termos como “amigo” ou “cara”, na situação 7. Já na situação 8, barzinho, 17 fizeram uso desse recurso. Como não tínhamos colocado o nome do ouvinte, a maioria dos participantes foi criativa usando “fulano”, “sicrano”, “José”, “senhor gerente exigente”, “cara” e outros. O “Sr. Gerente” do exemplo

(4.1) do português não equivale ao *kachô* em japonês, exemplo (4.4). Ao usar o “Gerente” nesta situação, ele quis recorrer ao nome do gerente e não ao cargo como em japonês. Para melhor identificar o que gostaríamos de ressaltar no exemplo, doravante ele será colocado em negrito, inclusive na tradução. Algumas vezes, será colocado entre parênteses o significado da tradução da palavra ou da expressão, ou ainda uma complementação do significado.

(4.1) \a1\Sr. **Gerente!** (sic) \AA\clin\Como podemos suprir rapidamente a matéria prima...(Q1B9X)

(4.2) \b1\E ae brou.. (sic) \b\ **cara**, \AP\F\d\le3\preciso saber se... (Q7 B15Y)

Na entrega do questionário, um participante brasileiro apontou a falta do nome do interlocutor e nos disse que para ele ficava muito difícil começar uma interação sem saber o nome da pessoa, por isso nos recomendou que fosse colocado o nome do ouvinte. A ausência do nome justifica-se pelo fato de que a pesquisadora queria ter dado maior liberdade para a escolha do falante, ou seja, deixar a critério dele o uso do marcador formal ou informal ou até o seu não uso. A nossa hipótese era também que o uso dos nomes por parte dos participantes japoneses seria muito pequeno.

QUADRO 4.1 – MARCADORES FORMAIS 2 E MARCADORES INFORMAIS 1

Situações	Marcadores Formais 2		Marcadores Informais 1	
	PB	JP	PB	JP
	vezes	vezes	vezes	vezes
1	5	0	5	0
2	6	0	6	0
3	13	0	3	0
4	11	2	4	1
5	8	0	7	3
6	14	0	2	1
7	1	1	19	0
8	1	0	17	0

FONTE: A autora (2014)

Marcadores formais 2 – vocativos (nomes, sobrenomes) precedidos por pronome de tratamento, ou cargos que o ouvinte ocupa.

Marcadores informais 1 – vocativos (nomes, apelidos) ou expressões como “cara”, “brou”, “amigo”

Na nossa pesquisa, apenas na situação 7, um participante japonês menciona um suposto nome como no exemplo (4.3) abaixo. Nos demais casos, vemos apenas o falante chamar o ouvinte pelo cargo que ele ocupa, *kachô* [gerente], como no exemplo (4.4). Convém ressaltar aqui que esse tipo de abordagem também só acontece cinco vezes em todo o questionário, e que se dá principalmente na situação do procedimento, em que o funcionário pede permissão para alterar o procedimento adotado dentro da fábrica.

(4.3) \a1\OOsan⁵⁰, \AA\im\c1\mokyôbini sanpaurode kaigiga arunda kedo, ...(Q7 J18Z)

\a1\ marcador formal 2, \AA\im\c1\ ato de apoio, perspectiva impessoal, justificativa

[**Sr. X**, é que, tenho uma reunião em São Paulo na quinta-feira, ...]

(4.4) \a1\Kachô, \AA\F\c\ gosôdanga arimasu. (Q4J19Y)

\a1\ marcador formal 2, \AA\F\c\ ato de apoio, perspectiva do falante, verificação de disponibilidade

[**Gerente**, tenho uma consulta (um assunto a tratar)].

Nas línguas naturais, há vários meios de se manter a proximidade ou a distância. Os apelos, como os apelidos e o primeiro nome, podem aproximar os interactantes, mas também podem servir para manter a distância se os pronomes de tratamento forem utilizados. Segundo Takiura (2012 [2008], p. 78), pela visão da antropologia cultural, “chamar alguém pelo nome” significa indiretamente “tocar” nessa pessoa pela voz, por isso em várias culturas, chamar o nome das pessoas era proibido e, nelas, formas de chamar as pessoas com respeito e distância foram desenvolvidas. No Japão, para evitar a aproximação, em vez dos nomes, prefere-se dirigir à pessoa, utilizando o lugar ou a direção como em “*kochirawa Santos san desu*”, ou seja, *kochira* [esta direção] + *wa* (partícula de tópico) *Santos san* (senhor Santos) + *desu* [é], que significa literalmente “esta direção é o senhor Santos”, ou seja, “Este é o

⁵⁰ OOsan- No japonês, os participantes usaram os símbolos OO (grifo nosso) para indicar um nome assim como um procedimento. Na transcrição em letras romanizadas, o OO foi conservado. Equivale ao nosso X (grifo nosso) - Sr. X ou procedimento X.

senhor Santos”. Em Português, também quando telefonamos e mencionamos o nosso nome, falamos “**Aqui** é o Santos da UFPR”, por exemplo.

Ainda segundo Takiura (2012 [2008], p.85), formas para chamar pessoas têm vida curta no japonês – há um histórico de que várias formas de chamar as pessoas surgem e desaparecem. Segundo Mitsuwa (2005, apud TAKIURA, 2012 [2008]) por mais que se chame alguém de forma cortês, ao chamar uma pessoa, ele está “tocando” no outro, ou seja, em termos da Teoria da Polidez, seria uma invasão ao território, uma ameaça à face, um FTA. Na interação, a regra básica para o japonês é não citar o sujeito que está claro dentro do contexto. Desta forma, ao indicar o sujeito claramente na interação, ele exerce a “força” do sujeito e coloca o locutor em posição inferior, ou seja, chamar uma pessoa em japonês é uma **invasão do território**, por isso não há quase menção aos nomes nos questionários. Apesar da afirmação de Mitsuwa, em atos de fala informais, os japoneses costumam chamar os mais próximos com nomes (*Yukiko*, por exemplo), nomes com sufixo de carinho, *chan* (*Yukiko chan*), ou apelidos (*Yuki*). Também em ambientes como a universidade, os professores são chamados com o sobrenome + *sensei*, pronome de tratamento que é usado ao se dirigir para o professor, o médico, políticos, etc., como em Tanaka sensei, ou seja senhor Tanaka.

4.1.2 Marcadores formais 1 – uso de “por favor”, pedidos de desculpas

O marcador formal, no que se refere aos pedidos de desculpas, principalmente, pode ser encontrado em grande número nos atos de fala em japonês. Por exemplo, o termo *môshiwake arimasen(ga)*, [desculpe, (mas)], é encontrado em todos os questionários nas situações 5, 6, 7 e 8 (aeroporto, telefone, reunião e barzinho respectivamente), muitas vezes até mais de uma vez na interação. Nas situações onde há a predominância de maior ou menor poder do interlocutor, ou seja, a questão da hierarquia, o pedido de desculpas quase não foi observado. A possível razão será comentada junto com a análise do uso dos honoríficos.

QUADRO 4.2 – MARCADORES FORMAIS 1

Situação	PB Nº de vezes	JP Nº de vezes ⁵¹
1	4	0
2	4	0
3	4	6
4	3	1
5	6	24
6	9	18
7	4	16
8	3	15

FONTE: A autora (2014)

Marcadores formais 1– uso de por favor, pedidos de desculpas

Para Dias (2010, p. 83), marcadores formais de polidez como “com licença” ou “por favor” em português “também podem funcionar como desarmadores à medida em que expressam a consciência do falante de que o pedido pode representar uma invasão ao território do destinatário”. Essa colocação se aproxima da perspectiva adotada por Brown e Levinson (1987) que citam que ao fazer o FTA, antecipadamente, o falante expressa sua vontade de não se impor sobre a face negativa do ouvinte, ao mesmo tempo, ao se rebaixar, o falante diminui a possibilidade de que o ouvinte recuse o seu pedido. No japonês, podemos dizer também que eles têm a função de desarmadores.

(4.5) \a\ **Me desculpe**, \AA\im\c1\mas ocorreram imprevistos com ...(Q6B26X)

\a\ marcador formal 1, \AA\im\c1\ ato de apoio, perspectiva impessoal, justificativas

(4.6) \ad\ **Taihen** \a\ **môshiwake gozaimasen**. \AA\im\c1\ OOno riyûde, oyakusokuno nôkini maniawa nai yotei desu.(Q5J8Y)

\ad\ advérbio, \a\ marcador formal 1, \AA\im\c1\ ato de apoio, perspectiva impessoal, justificativa

[Mil desculpas. Devido ao X, a nossa previsão de entrega não ocorrerá dentro do prazo estabelecido.]

⁵¹ No caso do japonês, esses dados se referem apenas ao pedido de desculpas.

Na língua japonesa, há três grupos de pedidos de desculpas: o grupo composto por *gomen nasai* e derivados, o grupo formado por *sumanai* e derivados e por último o *môshiwake nai* e derivados. Segundo as pesquisas de Chô (2008) a respeito desses três grupos, as expressões de desculpas do grupo de “sumanai” possuem características relacionadas à distância (D) enquanto que o grupo de “môshiwake nai” está relacionado ao poder (P). Já o grupo do “gomen nasai” não é marcado, podendo ser utilizado aos próximos e/ou àqueles que detêm menor poder.

A nossa pesquisa também não foge dessa constatação. Percebemos que nas situações 5 e 6 (+P, +D), que envolvem os clientes (exterioridade), os falantes japoneses utilizaram o grupo do *môshiwake nai* na forma de honorífico de respeito.

(4.7) \ad\ **Taihen** \a\ **môshiwake gozaimasen**. \AA\im\c1\ *Itadaiteita nôki madeni maniwaseru kotoga muzukashii jôtaidesu*. \AP\O\ic\le7\ *Sûjitsudake omachi itadakemasudeshôka*. \a\ **Môshiwake gozaimasen**. (Q6J6X)

\ad\ intensificador, \a\ marcador formal 1, \AA\im\c1\ ato de apoio, perspectiva impessoal, justificativa, \AP\O\ic\le7\ ato principal, perspectiva do ouvinte, convencionalmente indireto, estratégia 7, estratégia preparatória, \a\ marcador formal 1.

[**Mil desculpas**. Está difícil entregar dentro do prazo estabelecido. Será que poderia fazer o favor de aguardar mais alguns dias. **Desculpe-nos**.]

Nas situações 7 e 8 (=P, -D) entre colegas de trabalho, as formas *gomen nasai* ou *gomen* aparecem em maior número. Verificamos nessas situações também a presença de *môshiwake nai n dakedo* [desculpe, mas] além do termo *warui n dakedo* [é ruim, mas], ambos na forma informal. Os dois são frequentemente proferidos tanto no ambiente de trabalho como após o expediente, no barzinho com os colegas de trabalho. Segundo Usami (2002, p.167), o uso da forma não polida serve para mostrar empatia e se mostrar mais próximo do outro, o que pode ser considerada uma estratégia de polidez positiva. No entanto, segundo os resultados dos estudos de Usami, apesar do exposto, há uma hesitação entre os falantes mais jovens de usar essa forma não polida. Uma vez que as formas não polidas refletem o poder das relações

entre os falantes, os resultados da pesquisa de Usami sugerem que quem tem o poder regula o uso das formas não polidas. Por mais proximidade que haja, a distância da relação entre os colegas de trabalho continua existindo numa sociedade em que a relação *senpai* [veterano], *kôhai* [calouro] é preservada em quase todos os lugares e o pertencimento a uma organização o obriga de certa maneira a usá-lo mesmo que na forma informal.

Já os pedidos de desculpa não são muito frequentes em português. Eles só aparecem nas situações 5 e 6 em quantidade maior visto que o contato é com um interlocutor externo. Em alguns casos, termos como “me perdoe”, “lamento” ou “infelizmente” são utilizados no lugar dos pedidos de desculpas.

4.1.3 Marcadores informais 2 - cumprimentos

Os cumprimentos utilizados muitas vezes nas interações em português praticamente não foram utilizados por japoneses. Somente a expressão pronta *Osewani natte orimasu*, [obrigada pela ajuda] ⁵²esteve presente quatro vezes no contato com o cliente, situações 5 e 6. No e-mail corporativo, em que habitualmente nós, brasileiros, iniciamos com um breve cumprimento, os japoneses geralmente fazem uso dessa expressão ou entram diretamente no assunto. Nas correspondências não eletrônicas, como as cartas comerciais, isso já não acontece. É comum iniciar a carta, falando sobre o clima ou a estação de ano, que se chamam cumprimentos da estação de ano. Assim, supõe-se que os japoneses considerem a correspondência eletrônica como um meio urgente com relevância de conteúdo, por isso essa forma direta para iniciar o e-mail. Isso se aplica também em outras situações em que se exige rapidez.

(4.8) \b1\ *Osewani natte orimasu*. \ad\ *Taihen* \a\ *môshiwake arimasenga*,
 \AAIO\c\ *hacchû itadakimashita seihin'ni tsuite*,... (Q6J13Z)

\b1\ marcador informal 1, \ad\ intensificador, \a\ marcador formal 1,
 \AAIO\c\ *ato de apoio, perspectiva do ouvinte, verificação de disponibilidade*

⁵² Essa tradução é a usada pelos tradutores, mas esta expressão significa literalmente “tenho lhe dado muito trabalho”.

[**Obrigado pela ajuda.** Mil desculpas, sobre o produto que tivemos o prazer de receber o pedido....]

(4.9) \b1\Bom dia \b\ João,\AA\im\c1\ devido ao mau tempo em Curitiba o meu voo atrasou e ... (Q5B9X).

\b1\ marcador informal 2, \b\ marcador informal 1, \AA\im\c1\ ato de apoio, perspectiva impessoal, justificativa.

A diferença cultural sobre as questões dos marcadores é clara nos dados obtidos por esta pesquisa. Enquanto os brasileiros se utilizam dos marcadores formais 02 e informais 01, chamando as pessoas pelo nome ou com a colocação do pronome de tratamento senhor, senhora, os japoneses quase não recorreram a esse recurso. Por outro lado, o uso dos marcadores formais 01, principalmente os pedidos de desculpas é uma constante nos atos de fala dos participantes japoneses, diferentemente dos brasileiros que pouco usaram, conforme o Gráfico 4.1 – total de marcadores.

4.2 RESULTADOS E ANÁLISES DA PESQUISA DOS ATOS PRINCIPAIS E ATOS DE APOIO

Os atos principais são analisados dentro das categorias de indiretividade. O esquema de CCSARP para as três principais categorias de indiretividade, conforme a subseção 2.5.2, foi utilizado na presente dissertação para fazer o levantamento das estratégias utilizadas pelos falantes de português em Curitiba e pelos falantes de japonês dos expatriados residentes em Curitiba. A in-diretividade foi classificada apenas no ato principal, o núcleo do pedido e/ou ordem. Abaixo o quadro comparativo da distribuição de indiretividade no PB e no JP. O cálculo do percentual foi necessário devido à diferença da quantidade de participantes da pesquisa em cada língua.

QUADRO 4.3 – DISTRIBUIÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE IN-DIRETIVIDADE NO PB E JP

Estratégias de in-diretividade	Português brasileiro		Japonês	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Diretas	207	62	107	61
Convencionalmente indiretas	104	31	66	37
Não convencionalmente indiretas	025	7	04	2
Total de ocorrências	436	100	177	100

FONTE: A autora (2014)

Originalmente, o CCSARP e outras pesquisas usando situações baseadas nele contemplam situações públicas e privadas, por isso os atos convencionalmente indiretos sempre tiveram um percentual maior. Como a presente pesquisa foi formulada com situações exclusivamente dentro do ambiente de trabalho, esperava-se encontrar um percentual maior de diretividade justamente pela necessidade de tomada de decisões rápidas e precisas para atender as ordens e os pedidos dentro de uma organização.

No caso do PB, com exceção de duas situações, a Q5 – aeroporto e Q8-barzinho, houve predomínio quase que absoluto de estratégias diretas, que analisaremos a seguir. Apresentamos, a partir de agora, a análise dos atos principais considerando a relação de poder e distância.

Nossa discussão se fundamenta em tipos de situações de acordo com o critério de poder e distância. Dentro da discussão, analisamos os atos de fala manifestados durante a interação. Dividimos a análise dos resultados da in-diretividade em quatro partes:

- Situações 1 e 2, + poder, + distância
- Situações 3 e 4, - poder, + distância
- Situações 5 e 6, = poder, + distância
- Situações 7 e 8, = poder, - distância

4.2.1 Situações 1 e 2 - atraso na produção, relatório

Dentre as três categorias de in-diretividade, as situações 1 e 2, em que o falante detém maior poder e distância em relação ao ouvinte, foram as que mais apresentaram a diretividade tanto em português como em japonês.

Abaixo as situações 1 e 2 em português. A versão em japonês está no apêndice 1.

Questão 1

Cenário: No escritório da fábrica.

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. O prazo de entrega do produto X está próximo e você fica sabendo que a produção não poderá cumprir o prazo de entrega devido à falta de matéria prima causada pela falha na programação de compra. Você chama o gerente de produção para tomar providências necessárias.

Questão 2

Cenário: No escritório da fábrica

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. O relatório que você tinha pedido na semana passada para o gerente financeiro ainda não está pronto e você precisa levar para a viagem no dia seguinte. Você o chama e ...

4.2.1.1 Diretividade

Nas situações 1 e 2, atraso na produção e relatório, em que o poder hierárquico é evidente (chefia dando ordens ao funcionário), o uso da estratégia tipo um, ou seja, o verbo no imperativo se faz mais presente. A ordem é dirigida de forma “seca” diretamente ao funcionário, sem atenuações.

QUADRO 4.4 – IN-DIRETIVIDADE NAS SITUAÇÕES 1 E 2

Sit.	Estratégia	PB		JP	
		Nº de vezes	%	Nº de vezes	%
1	Direto	46	75%	25	96%
	Indireto Convencional	14	23%	1	4%
	Indireto Não Convencional	1	2%	0	0%
2	Direto	47	85%	20	95%
	Indireto Convencional	4	7%	0	0%
	Indireto Não Convencional	4	7%	1	5%

FONTE: A autora (2014)

O marcador formal “por favor” só aparece em quatro ocasiões na questão 1 dos 25 questionários respondidos por brasileiros, o que dá apenas 16% do total (Vide quadro 4.2, p. 85).

(4.10) (...) \AP\O\d\le1\ **Liga** para todos os fornecedores, \AP\O\d\le1\ **arranja** alguém que fornece (sic) a matéria prima com urgência,(...)" (Q1 B4X)

(4.11) \a\ **Por favor** \AP\O\d\le1\ tome alguma ação imediata para resolver o assunto.(...) (Q1 B12Y)

Sendo uma situação que envolve o cliente, a chefia se mostra mais exigente, pois o atraso afeta a credibilidade da empresa.

No caso da língua japonesa, verificamos uma presença ainda mais maciça da diretividade nas duas situações, em que a variável do poder e da distância social dentro da organização é mais evidente, visto que a hierarquia no Japão é ainda muito respeitada. Como a língua japonesa em si possui diversas formas de pedidos diretos, o falante tem uma gama maior para fazer a escolha. Abaixo alguns exemplos de formas de pedidos diretos.

QUADRO 4.5 - FORMAS DE PEDIDO DIRETO

Pedidos diretos	Forma de pedidos	Tradução
<i>Kaite kudasai</i>	Pedido com modalidade	Escreva por favor (formal)
<i>Kaite kure</i>	Pedido com modalidade	Escreva por favor (informal)
<i>Kakinasai</i>	Pedido com modalidade	Escreva (dirigido especialmente para subordinados, estudantes e crianças)
<i>Kaite</i>	Pedido sem modalidade	Escreva (mais informal do que <i>Kaite kudasai</i>)
<i>Kaiteyo</i>	Pedido sem modalidade	Escreva + morfema final <i>yo</i> ⁵³
<i>Kake</i>	Imperativo sem modalidade	Escreva (imperativo propriamente dito)
<i>Kaku koto</i>	Forma nominalizada	Escrever
<i>Kaku yôni</i>	Forma com <i>yôni</i>	[Para] escrever

Quadro elaborado pela pesquisadora adaptado dos artigos de KURAYA (2011) e AIHARA⁵⁴ (2008)

As três primeiras formas com modalidade são consideradas mais indiretas e as demais mais diretas. O imperativo propriamente dito sem

⁵³ Neste caso, pode ser traduzido como, "escreve, vai".

⁵⁴ Aihara faz um quadro de expressões de pedidos diretos e indiretos do japonês e, nele, ela divide em expressões com modalidade e expressões fixas sem modalidade como *shashin totte*, *shashin totteyo*. Kuraya faz uma relação de expressões de traduzidas em japonês dos pedidos em inglês usados em filmes recentes como "*The Devil wears Prada*".

modalidade é usado em caso de urgência/emergência, enquanto que o pedido com verbo de modalidade é mais usado por pessoas que detêm o poder, como os pais, os professores e os chefes quando vão se dirigir aos filhos, aos alunos e aos subordinados com certa formalidade. A pesquisadora considerou também como pedido sem modalidade, a forma nominalizada do verbo – *renraku suru koto* [informar] e também a forma *renraku suru youni* [para informar] como no exemplo (4.12). Existe uma elipse do verbo ‘*ni shinasai / ni shiro*’ [faça] nos dois casos, ou seja, o falante em vez de *usar renraku suru koto ni shinasai/ ni shiro*, ele acaba cortando esses verbos, e fala apenas *renraku suru koto*.

(4.12) \AP\O\d\le1\ Mazu, okyakusamae nôki okureno jôkyô, nissûwo **renraku suruyôni**. \AP\O\d\le1\Dôjini saidaigen dono guraino nissû okureo tanshuku dekisôkano mitôshimo **renrakusuru koto**. (Q1 J11Z)

\AP\O\d\le1\ ato principal, perspectiva do ouvinte, direto, estratégia 1;

[Em primeiro lugar, **informe** ao cliente a situação e os dias de atraso no prazo de entrega. Concomitantemente, **informe** também a possibilidade máxima de redução de número de dias de atraso.]

O uso da diretividade, como vimos, é constante e marca a superioridade do falante, contudo, percebe-se que há mitigação no pedido através do uso dos verbos de benefício como *-kudasai*, *-kure* acrescidos de sufixos negativos e/ou partícula interrogativa.

(4.13) \AP\O\d\le3\? \zairyôme-ka-to shikyû kontakuto shite, zairyô chôtatsuno chôseio **yarinaoshite kureruka?**⁵⁵ \AP\F\d\le5\ De, sono kekkao oshiete hoshii. \AP\O\ic\le7\ Ashita madeni dekiruka? (Q1J13Z)

\AP\O\d\le3\? \ ato principal, perspectiva do ouvinte, direto, estratégia 3, performativo atenuado, interrogativo; \AP\F\d\le5\ ato principal, perspectiva do falante, direto, estratégia 5 – declaração de vontade;

⁵⁵ *Yarinaoshite* (verbo *yarinaosu* [refazer] na forma *-te*) + *kureru* (verbo de benefício) + *ka* (partícula interrogativa)

\AP\O\ic\le7\ - ato principal, perspectiva do ouvinte, convencionalmente indireto, estratégia 7- estratégia preparatória.

[Entre em contato com o fabricante dos materiais e **você faz o favor de**⁵⁶ **refazer para mim** o ajuste da compra de materiais? E, quero que me informe sobre esse resultado. Você pode fazer até amanhã?]

Nas situações 1 e 2, por questões hierárquicas, as estratégias de diretividade se fazem presentes em quase 100% dos questionários em japonês. Para fazer o pedido, o falante pode se utilizar de diversas estratégias na mesma situação. No exemplo (4.13) acima, vemos as estratégias diretas - \AP\O\d\le3\?, performativo atenuado, e \AP\F\d\le5\, declaração de vontade e a única estratégia convencionalmente indireta usada por falantes japoneses nesta situação, \AP\O\ic\le7\, estratégia preparatória. Em ambas as situações, não há atenuações com o uso do negativo, por se tratar de um suavizador mais indireto, o que não caberia aqui.

Apresentamos abaixo um exemplo com uma sequência de pedidos em um dos questionários em português, sendo o poder do falante maior que a do ouvinte.

(4.14) \AP\F\d\le3\ Preciso de sua ajuda!! \AP\O\ci\le6 Qual sua sugestão para resolvermos esse problema? \AP\F\d\le3\ Gostaria de saber se é possível remanejarmos a produção para atender ao prazo de entrega, caso não, \AP\im\ic\le7\ existe possibilidade de cumprirmos o prazo com horas extras? \AP\im\ic\le7\ Seria possível procurar um fornecedor terceirizado para nos ajudar? (Q1B5Y)

Nesse exemplo acima, vemos vários tipos de estratégia em cinco atos principais: dois tipos diretos, e3 - performativo atenuado, três convencionalmente indiretos, sendo e6 – fórmula sugestiva e e7 - estratégia preparatória. Diferentemente da língua japonesa, os participantes brasileiros apesar de terem usado muitas estratégias de diretividade (75%), eles também se utilizaram das estratégias convencionalmente indiretas e também das não convencionalmente indiretas. (vide gráfico 4.4, na pág. 90)

⁵⁶ Verbo de benefício 'kureru'– aqui traduzido como “faz o favor de”.

4.2.1.2 Indiretividade

Percebe-se que mesmo nos casos em que a hierarquia é evidente, o número de casos de indiretividade nos atos principais nos questionários respondidos por brasileiros é considerável, principalmente na situação 1, em que aparece 15 vezes, enquanto nos questionários dos japoneses, a estratégia de indiretividade só aparece uma vez, como citamos acima. No discurso dos brasileiros, mesmo na ordem, verifica-se uma manifestação de solidariedade no fato de que o chefe quer compartilhar e dividir o problema com os funcionários, por isso percebe-se o uso constante do verbo na primeira pessoa do plural, com a presença ou não do pronome 'nós'.

(4.15) \AP\in\ic\le7\De que forma **podemos** resolver esta situação? \AP\im\ic\le7\ **É possível** utilizar matéria prima de outros produtos sem comprometer outros prazos? Você (tem) ⁵⁷ (sic) algo que \AP\O\in\ic\le7\ **possamos** fazer junto ao departamento de compras para resolver esta situação? \cond\Se o departamento de compras providenciar a matéria-prima faltante ainda que em cima da hora, \AP\O\ic\le7\você **consegue** colocar seu pessoal para fazer hora extra e entregar o pedido em tempo? (Q1B8Z)

O discurso está todo na forma indireta. Não há ordem aqui, mas um compartilhamento de problemas, que pode ser observado pelo uso do verbo na primeira pessoa do plural em duas ocasiões e a forma impessoal, 'é possível'. Quando o gerente se dirige ao funcionário, ele usa a estratégia preparatória aqui representada pelo verbo modal 'conseguir' que contém o componente semântico de esforço que o verbo 'poder' não possui. Essa atitude difere totalmente do ato de fala do chefe japonês que dá as instruções detalhadas e precisas de como o funcionário deve proceder. Ele não usa sequer um ato de apoio como justificativa e todo ato de fala se compõe de atos principais efetuados no pedido com verbo modal, o performativo atenuado.

(4.16) \AP\O\d\le3\ *Shinki hacchû shinakerebanaranai zairyô risutoo **tsukuri**,
sorerano nôkio kakunin shite kara **hacchû shite kudasai.***

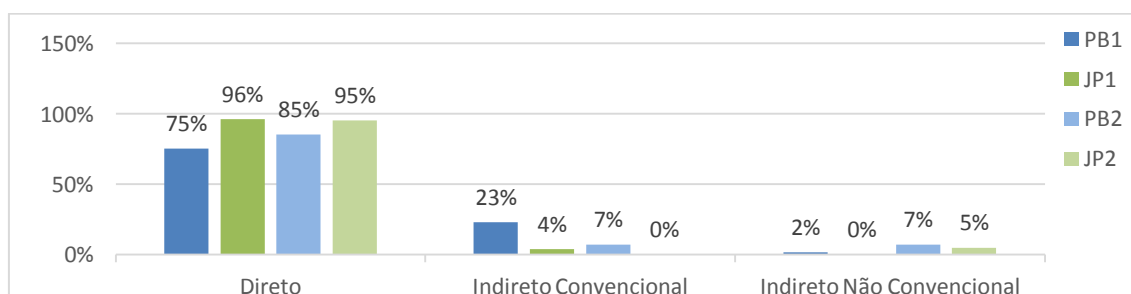
⁵⁷ (tem) foi acrescentado para melhor compreensão. Provavelmente o participante esqueceu-se de colocar o verbo.

\AP\O\d\le3\ sorerano zairyô nôkini **motozuite**, seisan keikakuo **tate**, saisôno nôkio **kentô/kakunin shinasai**. \AP\O\d\le3\sono nôkio **meikakuni shite** kyôjûni kankeisuru eigyôni **renrakushi**, kokyakueno owabito okureru keredomo atarashii saisô nôkio **renrakushite kyoyôshite moraeru yôni tanominasai**.(Q1J6Z)

[**Faça** a relação de matérias primas que tem que ser pedida de novo e depois de confirmar o prazo de entrega, **faça** o pedido. Baseado no prazo de entrega dessas matérias primas, **reprograme** a produção e **analise/confirme** o menor prazo de entrega. **Estabeleça** esse prazo, **informe** ainda hoje ao departamento de vendas relacionado, e **solicite** para que eles peçam desculpas ao cliente e **informem-lhe** o menor prazo de fabricação para conseguir a compreensão deles.]

Comparando os dois atos de fala da língua portuguesa e da língua japonesa, constatamos que a forma como a ordem ou o pedido são formulados é muito diferente. O percentual do gráfico abaixo foi baseado no número de vezes em que os participantes usaram as formas diretas, indiretas convencionais e indiretas não convencionais em cada situação e em cada língua. O percentual foi arredondado, por isso, algumas vezes não chegam a 100%. Como já foi mencionado, o PB está em azul, e o JP em verde. Para facilitar a visualização, a situação 1 está com o azul mais escuro para o PB e o verde escuro para o JP. A situação 2 está com o azul mais claro para o PB e o verde mais claro para JP. Esse critério foi adotado para todos os gráficos apresentados a seguir.

GRÁFICO 4.2 – IN-DIRETIVIDADE NAS SITUAÇÕES 1 e 2



PB1 – Português brasileiro, situação 1; JP1 – Japonês, situação 1; PB2 - Português brasileiro, situação 2; JP2 - Japonês, situação 2

Se analisarmos apenas os atos principais, verificaremos que a diretividade em ambas as línguas é muito alta, mas em português a presença da indiretividade também é considerável, ao passo que, em japonês, atos principais indiretos aparecem apenas uma vez de cada nas duas situações.

4.2.1.3 Atos de apoio

Nos atos de fala em português, os atos de apoio, justificativas, nas situações 1 e 2 também são em grande número, 52 ao total, sendo que em 23 enunciados, os participantes usaram o verbo na primeira pessoa do plural, que remete à inclusão do funcionário, ratificando ainda mais a ideia do compartilhamento de responsabilidade.

(4.17) \b\Fulano, \AP\O\d\le1\negocie com os coordenadores \AA\in\c1\para que **tenhamos** horas extras e produção no sábado e domingo. \AA\in\c1**Vamos atrasar** em alguns dias a entrega do produto X, mas \AP\O\d\le3\preciso passar uma nova data exata para o cliente. \AA\im\c1\ A falha não foi do seu departamento, porém \AP\in\d\le3\ **precisamos** da sua colaboração para amenizar a falha. \a\ Obrigado.(Q1B19Y)

O que se constata aqui é que os atos de fala em português são repletos de atos de apoio como justificativas, envolvendo o funcionário para que haja cooperação. No quadro abaixo, o percentual se refere à quantidade de vezes que os tipos de atos de apoio aparecem em cada situação em cada língua. O cálculo do percentual, como foi citado anteriormente, foi necessário devido à diferença da quantidade de participantes da pesquisa em cada língua.

QUADRO 4.6 – ATOS DE APOIO NAS SITUAÇÕES 1 e 2

Sit.	Tipos de ato de apoio	PB		JP	
		Nº de vezes	%	Nº de vezes	%
1	Verificação de disponibilidade e/ou perguntas	26	44%	5	63%
	Justificativas	32	54%	3	38%
	Promessas	0	0%	0	0%
	Ameaça	1	2%	0	0%
2	Verificação de disponibilidade e/ou perguntas	21	49%	6	40%
	Justificativas	20	47%	7	47%
	Promessas	0	0%	0	0%
	Ameaça	2	5%	2	13%

FONTE: A autora (2014)

Como vimos no ato de fala do exemplo (4.16), na língua japonesa, o comando é mais direto sem apelar para a cooperação, ou seja, é mais vertical, o que tem causado muita incompreensão por parte dos funcionários brasileiros. A ordem dos chefes japoneses é tão direta que chega a assustá-los, pois não estão acostumados com este tipo de discurso. Conversando com um participante japonês da pesquisa, ele disse que tem também dificuldade para se acostumar ao ato de fala de um brasileiro que enumera muitos atos de apoio antes de chegar ao ato principal. Já o japonês praticamente inicia o ato de fala com o ato principal para posteriormente colocar os atos de apoio, ou inicia com uma pergunta sobre o assunto e logo em seguida dá a ordem. A dificuldade de compreensão ocorre em ambas as línguas. A partir das demais situações, os atos de apoio serão analisados junto com os atos principais.

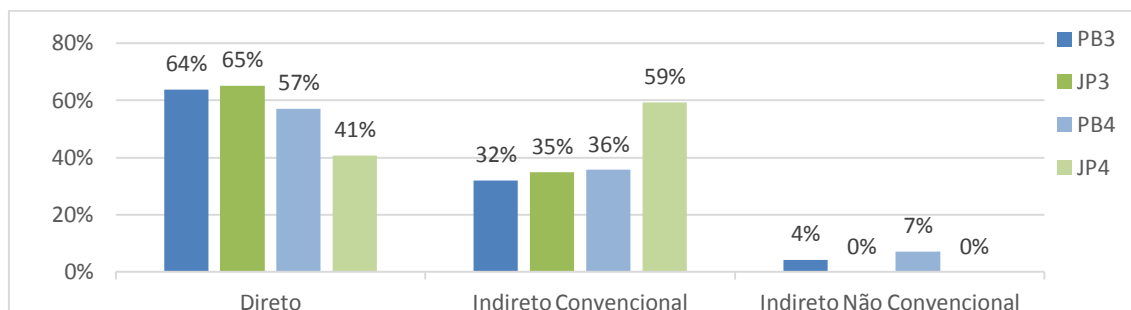
4.2.2 Situações 3 e 4, casamento e procedimento

Nas situações 3 e 4, o poder do falante é menor e a distância social é grande. Na situação 3, o colaborador pede para o gerente permissão para ir ao casamento do irmão no exterior e na situação 4, o colaborador precisa dizer ao gerente a necessidade de alterar o novo procedimento implantado.

Como o poder é menor, esperava-se menor diretividade, mas como podemos ver na tabela abaixo, na situação 3, tanto no português como em

japonês o seu percentual é maior, e na 4, no português é um pouco maior e no japonês a indiretividade é maior.

GRÁFICO 4.3 – IN-DIRETIVIDADE DAS SITUAÇÕES 3 E 4



FONTE: A autora (2014)

PB 3 – português brasileiro, questão 3, JP3 – japonês, questão 3, PB4 – Português, questão 4, JP4 – japonês, questão 4.

4.2.2.1 Diretividade

Pelo quadro do CCSARP, apresentado na p. 58, o performativo atenuado faz parte da diretividade. Lembramos, contudo, que o uso de verbos modais atenua muito o pedido. Blum-Kulka no seu trabalho de 1987 faz uma reanálise das noções de indiretividade e polidez aplicadas aos pedidos nas línguas inglesa e hebraica. Partindo da pergunta - níveis semelhantes de diretividade em diferentes idiomas carregam o mesmo significado social? - ela faz os experimentos e chega a uma nova escala de diretividade. Nas duas línguas, os performativos atenuados deixam o grupo de diretividade e passam para o grupo de convencionalmente indiretos e são também considerados mais polidos. No caso do hebreu, eles detêm a segunda posição na escala de polidez e no inglês a quarta posição (Vide a tabela 2 e tabela 3 de Blum-Kulka no anexo 1). A pesquisadora também considera que em português os performativos atenuados, principalmente com o modal 'gostaria' no negativo interrogativo são tão indiretos e polidos quanto à estratégia preparatória.

Na situação 3, dos 30 atos principais diretos encontrados nos questionários respondidos por brasileiros, 21 são de performativos atenuados, com os modais 'gostaria' e 'precisar'. No caso do verbo 'precisar', somente em duas ocasiões, ele é usado sem atenuação gramatical – 'preciso' e 'precisarei', nos demais casos, eles são mitigados com o uso das formas gramaticais – pretérito imperfeito e futuro do pretérito. Na situação 4, também vamos

encontrar o modal ‘gostaria’ cinco vezes no enunciado performativo atenuado. Se considerarmos essa nova classificação da Blum-Kulka, teríamos um maior número de indiretividade, o que neste caso se justificaria.

Ao mesmo tempo em que há vários exemplos de estratégias indiretas, conforme o levantamento efetuado, a estratégia direta também foi muito usada, mas alguns se utilizaram de perguntas solicitando permissão no final do ato de fala, atenuando o pedido, como em:

(4.18) Sr “Chefe”, \AP\F\d\le3\ **precisarei sair de férias por uma semana** daqui a “X” mês(es), \AA\im\c1\ para ir ao casamento do meu irmão. \AA\F\c1\Tenho férias vencidas do período “X”, \AP\F\ic\le7\ **posso tirar ?** (Q3B22X)

Sendo este questionário escrito, um dos participantes apresentou dois cenários diferentes para suas colocações. Num dos atos de fala, ele coloca o modal “eu preciso ir”, no outro ele faz uso de uma sentença assertiva “vou ao ...”. De acordo com a descrição escrita no próprio questionário, a diferença é que no segundo caso ele iria de qualquer forma mesmo sem ter um emprego na volta. Segundo ele, por trabalhar na área de tecnologia de informação, ele conseguiria facilmente uma nova colocação. Interessante notar, porém, a prioridade dele, a família, a casa, em ambas as colocações.

4.2.2.2 Indiretividade

Como o colaborador está numa posição inferior e necessita pedir a permissão para ir ao casamento no exterior, há o uso da indiretividade como uma estratégia para diminuir o risco de ter o seu pedido recusado. Os participantes fazem uso das estratégias da polidez negativa para preservar a face negativa do interlocutor e mostram que estão assumindo um débito em relação a ele e se prontificam a compensá-lo através de promessas - estratégia de polidez negativa 10.

(4.19) ... \AA\F\c1\Meu irmão irá se casar em Berlim e \AP\F\d\le3\gostaria de estar presente. \AA\F\c2\ **Posso compensar este tempo antes de viajar.** (Q3B3Y)

Há também um exemplo de polidez encoberta, a estratégia 8, não convencionalmente indireta, pista forte, \AP\im\inc\le9\ . Não há um pedido propriamente dito e a justificativa acaba dando a pista para o pedido:

(4.20) \a1\ Senhor gerente, \AA\F\im\c1\ meu irmão irá se casar em Berlin e \AP\im\inc\le9\ **é muito importante que eu compareça nesse momento tão especial para a nossa família.** (Q3B13Y)

No japonês, também se dá muita importância ao evento (casamento), portanto todos os participantes se utilizam da estratégia da polidez negativa para tentar conseguir uma semana de férias. É interessante observar que há uma espécie de padronização no ato de fala. O falante usará de deferência por estar se dirigindo ao superior, e como o pedido é pessoal, ele usará primeiramente o ato de apoio, o marcador formal – a desculpa, a justificativa, e por fim, o pedido em si. Todos os discursos são efetuados com muita deferência. Por estar se dirigindo ao seu superior, há um número maior de atos principais, cujo sujeito é o falante, o que indicaria o uso dos honoríficos de humildade.

(4.21) \a\ *Oisogashii tokoro kyôshuku desu.* \AA\F\c1\ *Berurinno anino kekkonshikini deru tame* \AP\F\d\le5\ 1shûkan **oyasumio itadakitainodesuga...** \AA\F\c2\ *Hikitsugishowa betto matomemasu.* (Q3J8Y)

\a\ Pedido de desculpa; \AA\F\c1\ ato de apoio, perspectiva do falante, justificativa; \AP\F\d\le5\ ato principal, perspectiva do falante, direto, estratégia 5 – declaração de vontade – uso do verbo de honorífico de humildade + *ga*⁵⁸; \AA\F\c2\ ato de apoio, perspectiva do falante, promessa

[Sinto-me constrangido em me dirigir ao senhor sabendo que está ocupado (desculpe-me interrompê-lo). Para que eu possa ir ao casamento do meu irmão em Berlin, **eu gostaria de ter o benefício de receber (tirar)** uma semana de férias ... Farei, à parte, um resumo das atividades com instruções.]

⁵⁸ O uso da partícula adversativa 'ga' deixa a sentença mais polida e menos direta.

Outro aspecto bastante acentuado é o uso da expressão *yoroshiku onegai itashimasu*, utilizado com muita deferência, podendo ser traduzido como [gostaria muito que me compreendesse], [gostaria muito que levasse em consideração a minha situação], [ou ainda desde já agradeço/agradecemos sua consideração], nos casos em que o colaborador pede algo para seu superior ou alguém do círculo externo. *Onegai itashimasu/shimasu* é um verbo performativo explícito, cujo significado literal seria “pedir”, mas é também uma expressão idiomática, que tem como função, por exemplo, pedir para que haja um bom relacionamento se colocado na apresentação pessoal. *Hajimemashite Tanaka to môshimasu. Dôzo yoroshiku onegai itashimasu.* [Chamo-me Tanaka. Peço que tenhamos um bom relacionamento]. Dependendo do contexto, essa expressão terá um significado, ou seja, é uma espécie de “coringa” quando se quer pedir algo.

Na questão 4, devido ao fato de a situação ser mais delicada por se tratar de uma crítica ao procedimento adotado recentemente pela chefia, os participantes foram de certa maneira mais indireto e usaram mais estratégias atenuadoras. Constatamos até o uso dos *downtoner*, elemento de improbabilidade, que também é um tipo de suavizador.

(4.22) ... \AP\F\d\le3\creio que na sua posição é possível confirmar isso e **quem sabe corrigir esse problema.** (Q6B6Y)

O falante sempre inicia a sentença com verbos que amenizam as suas observações como “perceber”, “saber”, “olhar”, “observar”, “verificar”, entre outros para evitar o conflito com a chefia. As sentenças são mais elaboradas e nota-se em português a vontade do falante “eu” em envolver a todos por meio do uso do pronome “nós” como em:

(4.23) ... \AP\F\d\le3\ **(eu) gostaria** de agendar uma reunião com os membros de nossa equipe \AP\in\ic\le7\para que **possamos** verificar ações que **podemos** tomar para **melhorarmos** este processo. (Q4B22X)

Temos aqui uma sugestão do falante que o faz de forma inclusiva. O falante toma atitude de polidez positiva ao dar explicações ao ouvinte.

Na língua japonesa, como vimos na tabela 4.3, o percentual da indiretividade é maior. Sendo o Japão uma sociedade vertical, dirigir-se ao

chefe para modificar algum procedimento adotado é uma atitude que na realidade exige muito tato para não ferir a face do interlocutor, um verdadeiro FTA. Assim, diversas formas de atenuadores e honoríficos são utilizadas para compor o ato de fala.

(4.24) \a\Oisogashii tokoro, môshiwakearimasenga, \AA\O\c\ ojikanwa arimasudeshôka? \AP\F\d\e5\ Seisanno tejunni tsuite, **ohanashi shitai kotoga arimasu.** \AA\im\c1\Genzaino tejun dato, seisan'no shinkôga samatagerarete irunode, \AP\F\d\e5\ **tejun'o kaizen shitaito kangaete orimasu.** \AP\F\ic\e7\ **Kentôo onegai dekimasen deshôka?**

\a\ marcador formal 1; \AA\O\c\ ato de apoio, perspectiva do ouvinte, verificação de disponibilidade; (2) verificação de disponibilidade; \AP\F\d\e5\ ato principal, perspectiva do falante, direto, declaração de vontade; \AA\im\c1\ ato de apoio, perspectiva impessoal, justificativa; \AP\F\d\e5\ ato principal, perspectiva do falante, direto, declaração de vontade; \AP\F\ic\e7\ ato principal, perspectiva do falante, convencionalmente indireto, estratégia preparatória.

[Desculpe-me por interromper. Será que teria uma hora? **Queria conversar sobre o novo procedimento de produção.** Com o atual procedimento, o andamento da produção está sendo prejudicado. **Estou pensando que queria (gostaria de) alterar o procedimento. Será que não poderia fazer o favor de analisar?]**

Antes dos atos principais, o falante usa em primeiro lugar o marcador formal '*môshiwakearimasenga*', precedido de *oisogashii tokoro* [o senhor deve estar ocupado], traduzido simplificadaamente por – 'desculpe-me por interromper'. Em seguida, verifica a disponibilidade de tempo para depois propor um diálogo sobre o procedimento em questão. Novamente, apresenta uma justificativa para enfim declarar a vontade de alterar o procedimento e ainda usa a forma negativa interrogativa com o verbo poder, acrescido da terminação de *onegai* [fazer o favor] *deki* [poder] *masen* [sufixo de polidez *masu* no negativo] + *deshôka*, auxiliar verbal + partícula interrogativa, equivalente ao português 'será que'. Esta é uma das formas mais polidas para

pedir um favor. Quanto aos honoríficos, ao dirigir-se ao ouvinte, no ato de apoio para verificar a disponibilidade de tempo, ele usa *ojikan* (o, prefixo de honorífico de respeito + *jikan* [hora]), *arimasu deshōka?* (*ari*, raiz do verbo ter + *masu* (sufixo verbal de polidez) + *deshōka* (vide acima) para significar apenas ‘o senhor tem um tempo?’. Verificamos também o uso do honorífico de humildade no ato de apoio, declaração de vontade – *tejun’o kaizen shitaito omotte orimasu* [Estou pensando que gostaria de alterar o procedimento].

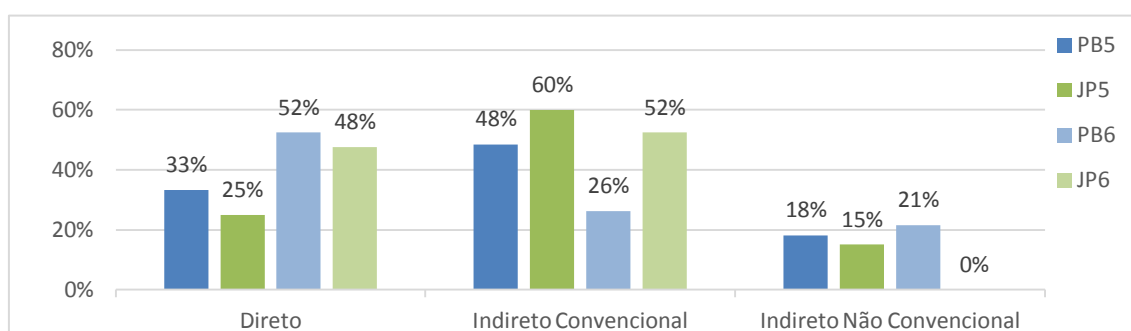
4.2.3 Situações 5 e 6, aeroporto e telefone

As situações 5 e 6, aeroporto e telefone, tratam da relação empresa e cliente. Na situação 5, o gerente precisa contatar o gerente da outra empresa para transferir um encontro marcado em São Paulo por causa do mau tempo em Curitiba. Na outra situação, o gerente precisa negociar o prazo de entrega porque a produção não vai conseguir entregar a tempo o produto.

4.2.3.1 Diretividade

A distância social entre os interactantes precisa ser considerada nas duas situações, uma vez que a distância social é maior. No caso de línguas em que o uso dos honoríficos é constante, diz-se que é no relacionamento horizontal que se verifica a maior incidência de termos de deferência. Sendo assim, esperava-se um baixo percentual de diretividade nas questões 5 e 6 nos questionários dos participantes japoneses.

GRÁFICO 4.4 – IN-DIRETIVIDADE NAS SITUAÇÕES 5 E 6



FONTE: A autora (2014)

No entanto, na questão 6, há quase um empate de percentual, como vemos no gráfico acima. Pedir a prorrogação de prazo deveria requerer

indiretividade maior, uma vez que o FTA do falante é muito grande. Das estratégias de diretividade usadas pelos participantes japoneses, destacam-se o performativo explícito e a declaração de vontade. Apesar do uso dessas estratégias, convém ressaltar que o uso dos honoríficos acrescidos de verbos de benefícios é uma constante, o que de certa forma estaria atenuando o pedido direto.

(4.25) \ad\ taihenna la\gomeiwakuo okakeshite shimaimasuga, \AP\F\d\e5\ nôkio nantoka sôjitsu (nangatsu nan'nichimade) **enchôshite itadakitaku**, \AP\F\d\e3\ nanitozo **yoroshiku gorikai itadakimasuyô onegai môshiagemasu**. (Q6J6Z)

\ad\ advérbio \a\ marcador formal \AP\F\d\e5\ ato principal, perspectiva do falante, direto, estratégia 5 – declaração de vontade \AP\F\d\e3\ ato principal, perspectiva do falante, direto, estratégia e3, performativo atenuado.

[Peço desculpas pelo grande inconveniente, mas **queria**⁵⁹ **estender** o prazo de entrega de alguma forma por alguns dias (até o dia x do mês x), eu **queria** muito **solicitar a sua compreensão**.]

Os performativos explícitos e atenuados foram as estratégias diretas empregadas pelos falantes brasileiros, que usaram muito a primeira pessoa do plural, representando “nós, os funcionários da empresa”. Essa é uma estratégia de polidez negativa 7 – impessoalize o falante e o ouvinte; evite os pronomes “eu” e “você”. A pluralização é um dos meios que o falante se utiliza para asseverar que não é apenas ele que está fazendo o FTA, mas os membros da sua empresa. Ao usar ‘nos deem’, o falante também se dirige aos membros da empresa e não somente ao interlocutor que está do outro lado da linha telefônica.

(4.26) \ad\Infelizmente \AA\in\c1\ **tivemos** um imprevisto que prejudicou o nosso prazo de entrega.\AP\in\d\e2\ **Pedimos** que **nos deem** mais alguns dias

⁵⁹ Seria mais natural se traduzisse, “gostaria de estender”, mas para ser mais fiel à classificação – declaração de vontade, preferiu-se usar o verbo “queria”.

de prazo\AA\in\c1\para que **possamos** entregar o material com a mesma qualidade.

Esta forma de negociar usando as estratégias diretas com diversos atenuadores é muito semelhante ao modelo japonês. As atenuações e as justificativas são constantes em ambas as línguas.

4.2.3.2 Indiretividade

Segundo Brown e Levinson, o falante avalia o grau de FTA de acordo com a distância social, o poder relativo entre ele e o ouvinte e o grau de imposição do ato. O grau de indiretividade aumenta quanto maior for a distância, o poder que o ouvinte tem sobre o falante e o grau de imposição. Eles também argumentam que o grau de imposição varia de acordo com a cultura e com o contexto em que o ato foi realizado.

Nas duas situações, em que a distância social é relativamente grande e o grau de imposição é alto, a indiretividade teve um percentual alto, principalmente na questão 5, em que o falante precisa ligar e avisar sobre o atraso do seu voo e pedir adiamento da reunião.

(4.27) \b\X, \AA\F\c1\ainda estou aqui no aeroporto em Curitiba, \AA\im\c1\está chovendo muito forte, \AA\im\c1\todos os vôos de manhã estão atrasados ou cancelados. \cond\ Se não for complicar sua agenda, \AP\in\c1\le7\será que não conseguimos adiar essa reunião e marcar o encontro para o período da tarde? (Q5B4X)

\b\ marcador informal1; \AA\F\c1\ ato de apoio, falante, justificativa; \AA\im\c1\ ato de apoio, impessoal, justificativa; \cond\ condicional; \AP\in\c1\le7\ ato principal, inclusivo, convencionalmente indireto, estratégia 7 – estratégia preparatória.

Antes de iniciar o pedido, o falante usa o marcador informal, o nome (X), e três atos de apoio, todos justificativas, para depois usar os atenuadores: oração condicional, marcador de modalidade referente à possibilidade epistêmica ‘será que’, a forma negativa, o pronome ‘nós’, inclusivo com o verbo modal “conseguir” e por último a forma interrogativa. As subestratégias de

atenuação são tantas que demonstram o quanto esta ação está ameaçando a face do falante. Ao mesmo tempo, o uso do marcador informal e pronome inclusivo ‘nós’ apela para a solidariedade que o brasileiro aprecia muito. Segundo Roberto DaMatta (1997, p. 16), “diante de certos problemas e relações, preferimos “*englobar a rua na casa*”, tratando a sociedade brasileira como se fosse uma “grande família”. Para DaMatta, a casa representa um espaço moral, que pode ser definido por meio de contrastes, complementaridades, oposições. “Assim, se a *casa* está, conforme disse Gilberto Freyre, relacionada à senzala e ao mocambo, ela *também* só faz sentido quando em oposição ao mundo exterior: ao universo da *rua*.” (DAMATTA, 1997, p. 15)

Enquanto os japoneses tentam manter a distância em relação aos que pertencem ao universo exterior, conforme exemplo abaixo (4.28), os brasileiros tentam se aproximar, usando a solidariedade, uma das estratégias de polidez positiva. Pelos atos de fala, verificamos que o falante inicia com atos de apoio, geralmente lamentando ou se desculpando pelo ocorrido, sob a perspectiva do falante (eu), para no ato principal pedir o adiamento da reunião, usando o pronome inclusivo ‘nós’, ou seja, trazendo a rua para a casa, tentando conciliar o impasse criado com o atraso, como em “Podemos reagendar para depois das 14 horas?”(Q5B9X)

Segundo Kerbrat-Orecchioni, “Em nossas sociedades ocidentais, as regras que regem os marcadores de distância ou de intimidade são aceitavelmente brandas, ou seja, sua aplicação não é automaticamente determinada pela natureza da situação comunicativa” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.68).

Já nos atos de fala em japonês, os honoríficos no relacionamento com o cliente são quase que obrigatórios. O respeito para com o cliente é tanto que faz com que o falante sempre se coloque em posição inferior e o ouvinte em posição superior. A relação de interioridade e exterioridade, de que tratamos no capítulo 3, foi observada de forma muito clara nos atos de fala das situações 5 e 6.

(4.28) \AA\F\c1\ *Ima kurichiba kûkôni imasuga*, \AA\im\c1\ *tôjôsuru yoteino hikôkiga okuresô desu. \a\ Môshiwake arimasenga,*

\AP\O\ic\le7\N\?\ kaigino jikan'o gogoni **henkô shite itadakenai deshôka**.
(Q5J8Z)

\AA\F\c1\ ato de apoio, falante, justificativa; \AA\im\c1\ato de apoio, impessoal, justificativa; \a\ marcador formal 1; \AP\O\ic\le7\N\?\ ato principal, ouvinte, convencional indireto, estratégia 7 – estratégia preparatória, negativo, interrogativo.

[Estou no aeroporto de Curitiba e parece que o avião em que embarcaria vai se atrasar. Desculpe-me, mas **será que o senhor não poderia dar o benefício de alterar** a hora da reunião para a tarde?]

Os atos de apoio estão na forma polida, assim como o pedido de desculpas. Já o pedido - *kaigino jikan'o gogoni henkô shite itadakenai deshôka* - está na forma super polida. *henkô shite itadakenai deshôka* – é o verbo *henkô shite* (alterar) + *itada* (raiz do verbo de benefício, honorífico de humildade) + *ke* (sufixo de potencialidade) + *nai* (negativo) + *deshô* (variação da cópula, que indica noção de polidez e suposição do falante equivale a “será que”, marcador de modalidade referente a possibilidade epistêmica) + *ka* (partícula interrogativa). O honorífico de humildade é a demonstração de deferência máxima, pois o falante se rebaixa para elevar o cliente e o pedido é feito usando a estratégia preparatória, um grau elevado de indiretividade.

No exemplo abaixo, vemos dois casos de **indiretividade não convencional**, precedidos de sentenças condicionais (sublinhadas) que dão maior indiretividade ao pedido.

(4.29) (...) \cond\ Moshi aiterassharu ojikanga areba, \AP\F\inc\le9\ **sono jikan'ni awasete oukagai suruyôni shimasu**. \cond\ Moshi gotsugôga tsukanakereba, \AP\F\inc\le9\ **hio aratamete oukagai suruyôni itashimasu...** (Q5J9Y)

\cond\ condicional; \AP\F\inc\le9\ ato principal, perspectiva do falante, indireto não convencional, estratégia 9 – pistas moderadas.

[(...)caso tenha um horário disponível, farei o possível para ir nesse horário. Caso não tenha disponibilidade, irei ao seu encontro após determinar nova data.]

Os condicionais (*Moshi aiterassharu*, *moshi gotsugôga tsukanakereba*) estão na forma super polida, honorífico de respeito, e no primeiro pedido, o verbo (*oukagai suruyôni*) está na forma super polida e o verbo (*shimasu*) na forma polida enquanto que no segundo pedido, tanto o verbo principal, como o verbo *suru* estão na forma super polida, honorífico de respeito no verbo principal *oukagai suruyôni* e honorífico de humildade no verbo – *itashimasu* (vide HONORÍFICOS, na pág. 50).

O falante não faz o pedido abertamente, ele só diz que caso ele tenha um horário disponível, ele irá se ajustar para ir nesse horário e prossegue dizendo que em caso negativo, ele arranjará um novo dia para o encontro. Evidentemente, com as inferências que fazemos, chegamos à conclusão que é um pedido, mas ele não está explícito como nos outros exemplos.

A seguir, apresentam-se exemplos em português de indiretividade não convencional, precedidos ou não de sentença condicional. Essas estratégias, pistas fortes e pistas moderadas, aparecem em maior percentual nas situações 5 e 6, aeroporto e telefone, do que em qualquer outra situação. Interessante observar que em japonês eles aparecem somente na situação do aeroporto com percentuais semelhantes ao de português, 18% para PB e 15% para JP. Na outra situação, temos 21% em PB e nenhum exemplo em JP.

(4.30) ()\a\Sinto muito por isso, \AP\F\inc\le8\mas prefiro entregar pra voce⁶⁰
uma coisa completamente acabada, da qual voce goste, do que entregar
uma coisa com uma qualidade nao tao boa, e que voce nao goste. O
que voce me diz ? (Q6B20Z)

\a\ marcador formal \AP\F\inc\le8\ ato principal, falante, indireto não convencional, pista forte.

⁶⁰ Esta parte do questionário está sem nenhuma acentuação.

(4.31) \cond\Se você tem (sic) disponibilidade na parte da tarde, \AP\F\incle9\tentarei remarcar a passagem.(Q5B10Y)

\cond\ condicional \AP\F\incle9\ ato principal, falante, indireto não convencional, pista moderada.

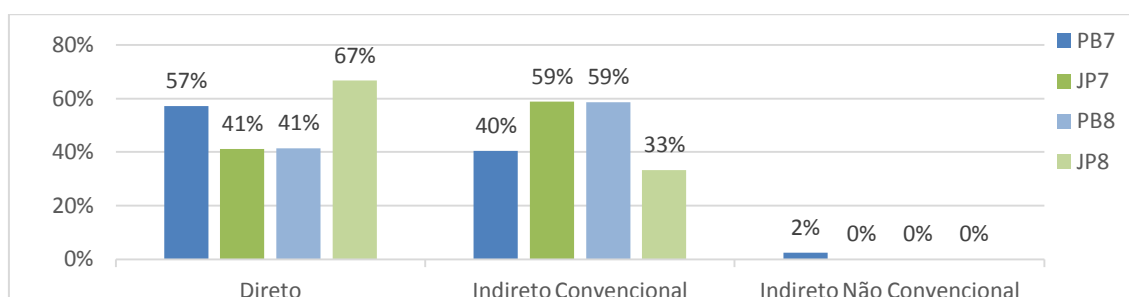
No exemplo (4.30), o participante inicia com uma desculpa por não poder entregar o pedido, faz um discurso com frases feitas de certa forma até repetitiva e encerra usando uma expressão de consulta: o que você me diz?

Já no (4.31), ele começa com a condicional na forma “informal” e ao invés de fazer o pedido para adiar a reunião, ele fala que tentará remarcar a passagem para poder ir à reunião. A estratégia usada pelo participante japonês do exemplo (4.29) é semelhante a essa.

4.2.4 Situações 7 e 8, reunião e barzinho

Nas situações 7 e 8, o poder relativo entre o falante e o ouvinte é igual e a distância social é pequena. Os participantes puderam fazer o pedido de maneira informal para o seu colega de trabalho. A situação 8, o barzinho, é a única que poderíamos considerar que ocorre num contexto privado, apesar de o falante e o ouvinte serem colegas de trabalho. Embora os contextos apresentassem situações com grande ameaça à face tanto do falante como do ouvinte, esperava-se que não houvesse muita diferença cultural. No entanto, as questões 7 e 8 têm resultados inversos quanto à diretividade e indiretividade. Na situação 7, reunião, temos maior percentual, 57%, de diretividade dos brasileiros, enquanto na 8, barzinho, temos 67% de diretividade dos japoneses.

GRÁFICO 4.5 – IN-DIRETIVIDADE NAS SITUAÇÕES 7 E 8



FONTE: A autora (2014)

4.2.4.1 Diretividade

A diretividade no português verifica-se mais na subestratégia performativo atenuado. O uso do verbo modal ‘precisar’ se sobressai na situação 7 provavelmente devido à posição do falante que necessita que seu colega vá à reunião no seu lugar. No exemplo abaixo, o falante emprega o termo duas vezes no mesmo ato de fala.

(4.32) \b\Ciclano (sic), \AP\F\d\le3\eu **preciso** muito da sua ajuda, \ad\só \AP\O\ic\le7\você pode me ajudar! ...\AP\F\d\le3**Preciso** que você comparece à uma reunião (sic) em São Paulo em meu lugar..... (Q7B8Z)

\b\ marcador informal 1; \AP\F\d\le3\ ato principal, perspectiva de falante, direto, estratégia 3 – performativo atenuado; \ad\ advérbio, intensificador; \AP\O\ic\le7\ ato principal, perspectiva do ouvinte, convencionalmente indireto, estratégia 7 – estratégia preparatória.

Na situação 8, barzinho, os japoneses se utilizaram mais da estratégia direta, destacando-se o performativo explícito e o atenuado, 29% e 24% respectivamente. O interessante é verificar que todos os participantes se valeram de sequência muito parecida para fazer o pedido: pedido de desculpas, atos de apoio – justificativa e promessa, para depois formular o pedido propriamente dito com o performativo atenuado ou outra subestratégia para depois complementar com o performativo explícito ‘onegai’, por favor. Diferentemente das demais situações, o discurso nestas duas questões está na forma informal, com raras exceções, como no caso de *onegaishimasu* em que os falantes da faixa etária Z, ou seja, mais de 35 anos, manifestaram o seu pedido explícito com o marcador de polidez ‘*masu*’. Nos exemplos abaixo, não há marcadores de polidez.

(4.33) \a\Gomen. \AA\F\c1\ Ka-doo ieni wasurete kichatta. \AA\F\c2\Ashita kanarazu kaesukara, \AP\O\d\le3\N\? \ **kyô tate kaeteoite kurenai?**(Q8J13Z)

\a\ marcador formal 1; \AA\F\c1\ ato de apoio, perspectiva do falante, justificativa; \AA\F\c2\ ato de apoio, perspectiva do falante, promessa;

\AP\O\d\le3\N\?\ ato principal, perspectiva do ouvinte, direto, estratégia 3 – performativo explícito, negativo, interrogativo.

[Desculpa. Acabei esquecendo meu cartão em casa. **Você não quer deixar pago⁶¹ hoje? (porque)⁶²** devolvo sem falta amanhã.]

(4.34) \ad\Taihen \a\waruindakedo, \AP\F\ic\le7\kyô okane karitemo ii?
 \AA\F\c1\ Ka-doo ieni okiwasurechatte... \AA\F\c2\Ashita kaesu kara
 \AP\F\d\le2\onegai!!(Q8J16Y)

\ad\ advérbio – intensificador; \a\ marcador formal – desculpas;
 \AP\F\ic\le7\ ato principal, perspectiva do falante, convencionalmente indireto, estratégia 7 – estratégia preparatória; \AA\F\c1\ ato de apoio, perspectiva do falante, justificativa; \AA\F\c2\ ato de apoio, perspectiva do falante, promessa; \AP\O\d\le2\ ato principal, perspectiva do falante, direto, estratégia 2 – performativo explícito.

[É ruim, mas **posso pedir emprestado um dinheirinho hoje?** Esqueci o cartão em casa ... Devolvo amanhã **(porque), por favor!!]**

Interessante notar que o uso do “onegai” no exemplo anterior, é quase uma súplica, mais do que um pedido, pois a expressão vem antecedida de dois atos de apoio, para depois usar o performativo seguido de exclamação.

A sequência para fazer o pedido em português é muito mais diversificada, não havendo um padrão como no japonês. Geralmente, o participante inicia com um marcador informal 1, nome ou “cara” ou ainda com o marcador informal 2, cumprimentos como “opa tudo bem?” para depois enumerar as justificativas em grande número para finalmente fazer o pedido em si. Ou depois do alerta, começa fazendo o pedido “preciso da sua ajuda!”, para em seguida enumerar as justificativas, fazer a promessa, elogiar o ouvinte para conseguir que o outro faça a gentileza de ir à reunião no seu lugar.

(4.35) \b\Ciclano (sic), \AP\F\d\le3\eu preciso muito da sua ajuda, \ad\só
 \AP\O\ic\le7\você pode me ajudar! Sei que \AA\O\c1\você fará muito

⁶¹ Ou seja, você não quer pagar por mim hoje?

⁶² Foi colocado entre parênteses porque é a tradução de *kara*. Em português, não empregariamos o “porque” neste caso.

bem\AA\F\c1\o que vou lhe pedir e \AA\F\c1\é por isso que procurei você.
 \a\Por favor \AP\O\d\le1\fique à vontade para falar. \AP\F\d\le3\Preciso
 que você comparece à (sic) uma reunião em São Paulo em meu
 lugar.....(Q7B8Z)

No exemplo, acima são verificados 4 atos principais (dos quais dois podem ser considerados preparadores, que não há classificação na nossa pesquisa) e 3 atos de apoio além do marcador informal 1. Há pedidos diretos e indiretos todos no mesmo ato de fala.

(4.36) \b\Amigo, \AP\F\b\le3\gostaria que fizesse um favor de ir a um
 compromisso no meu lugar \AP\O\inc\le9\Você é a pessoa mais indicada
 à (sic) me substituir.

Já no exemplo (4.36), o participante é mais direto. Apesar de chamá-lo de “amigo” para criar maior intimidade, faz o pedido de maneira formal usando verbos atenuadores no futuro do pretérito, combinado com o subjuntivo, e no segundo ato principal, usa a estratégia do indireto não convencional que pode ser classificado também como uma espécie de ato de apoio, elogio, embora não haja na nossa classificação (vide p. 75). O falante elogia o ouvinte antecipadamente para que ele se sinta pressionado a ir, no seu lugar.

4.2.4.2 Indiretividade

Como citamos anteriormente, apesar do poder semelhante, distância menor, nas duas situações, por envolver assunto particular, houve um percentual muito alto de indiretividade. Das 8 situações analisadas, as duas foram as que tiveram maior percentual de indiretividade dos questionários respondidos por brasileiros. 40% e 59% de indiretividade nas questões 7 e 8 respectivamente. Pedir para o colega pagar a conta é mais constrangedor para os brasileiros do que para os japoneses, que somaram apenas 33% de indiretividade. Para os japoneses é mais difícil pedir ao outro que vá à reunião em São Paulo do que para os brasileiros, o percentual é de 67% de indiretividade para o primeiro e 38% para o segundo, vide gráfico 4.5.

No questionário piloto, também se observou que para os brasileiros era mais fácil pedir o adiamento da reunião por causa do problema de tempo a um

cliente do que pedir para pagar a conta do barzinho para um colega de trabalho. O contrário foi verificado entre os japoneses, que também na presente pesquisa apresentaram o maior índice, 60% e 52% nas questões 5 e 6, que envolvem ouvintes do grupo externo. Para os japoneses, o fator exterioridade, ou seja, a distância social, extragrupo, fala mais alto do que o contexto.

Vejamos o exemplo abaixo:

(4.37) \b1\Opa, tudo bem? Sei que você não é macaco gordo, mas \AP\F\d\3\preciso que quebre um galhão (sic) pra mim: \AA\F\c1\Tenho um compromisso que não posso perder na quinta, \AA\F\c1\mas tenho uma viagem. Será que \AP\O\ic\7\você pode ir no meu lugar? \AA\F\c1\Coisa simples, nada complicado. \AP\O\d\1\Aproveite e \AP\O\d\1\dê uma viajada, \AP\O\d\1\curta um pouco ...(Q7B20Z)

O falante inicia com um cumprimento, usa uma metáfora, “macaco gordo”, e faz o pedido usando o performativo atenuado com subjuntivo \AP\F\d\3\, e depois de duas justificativas seguidas, ele usa a estratégia 7 da indiretividade - estratégia preparatória \AP\O\ic\7\ para no final sugerir para aproveitar a vida. Segundo Ervin Trip (1976, apud Levinson, 2007, p. 351), os imperativos raramente são usados para mandar ou exigir no inglês conversacional, mas ocorrem regularmente em instruções, receitas, ofertas (*Have another drink* [tome mais uma bebida]), formas de acolhida (*Come in* [entre]), votos (*Have a good time* [Divirta-se]), etc. Como as sentenças estão no imperativo, seguindo a classificação de Blum-Kulka, elas foram aqui classificadas como estratégia direta – derivável de modo, mas se pensarmos semanticamente, como fazem Ervin Trip e Levinson, os imperativos utilizados nesse ato de fala seriam também atos de fala indiretos, pois são votos. Votos que, na realidade, parecem “marotos” uma vez que o falante está sugerindo ao ouvinte para aproveitar a viagem para passear e curtir a vida. Há uma mistura do que é público e privado, atitude tão comum na sociedade brasileira que assusta os que não conhecem esse “costume?!?”.

Vejamos no quadro abaixo, as principais estratégias usadas pelos participantes.

QUADRO 4.7 – TIPOS DE ESTRATÉGIAS, SITUAÇÕES 7 E 8.

Tipos de Estratégias	PB		JP	
	Nº de Vezes	%	Nº de Vezes	%
Derivável de Modo	13	18%	3	8%
Performativo Explícito	4	5%	6	16%
Performativo Atenuado	18	25%	9	24%
Declaração de Obrigação	2	3%	0	0%
Declaração de Vontade	1	1%	2	5%
Fórmulas Sugestivas	1	1%	0	0%
Estratégias Preparatórias	33	45%	17	46%
Pistas Fortes	0	0%	0	0%
Pistas Moderadas	1	1%	0	0%

FONTE: A autora (2014)

Como o percentual foi arredondado, algumas vezes, o total não atinge 100%.

No japonês, apesar de serem colegas de trabalho já há certo tempo, ainda é constrangedor para o falante alegar motivos particulares para pedir ao colega realizar uma ação que deveria ser sua. Razão pela qual, ele usará uma sequência com pedidos de desculpas, ato principal dirigido ao colega, na forma convencionalmente indireta e com estratégia preparatória, na negativa interrogativa *onegai shimasu*, seguido de dois atos de apoio, justificativa e promessa de compensação, além do performativo explícito *onegai shimasu*, sublinhado no exemplo abaixo. O ato de fala está estruturado sem deferência, numa linguagem coloquial, apenas a expressão *onegai shimasu* está com o marcador de “polidez” possivelmente para dar maior ênfase ao pedido. No japonês, usar a forma polida ou super polida dentro do ato de fala informal é uma espécie de recurso discursivo. *Onegai shimasu* é uma expressão pronta, que é geralmente usada com marcador de “polidez” (*shi* (raiz do verbo *suru* [fazer] que é irregular + marcador de polidez *masu*), significando, neste contexto, “peço, por favor”. O uso dessas expressões prontas pode atribuir maior força de persuasão se usado na forma polida com prosódia diferenciada. Essa expressão é um verbo performativo acrescido semanticamente do “por favor”. Ela pode ainda ser falada das seguintes maneiras:

- *Onegai môshiagemasu* – perspectiva orientada ao ouvinte

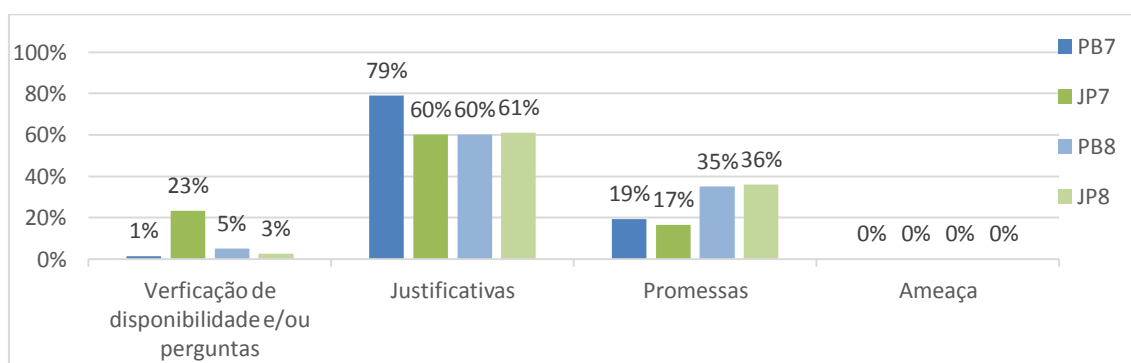
- Onegai itashimasu – perspectiva orientada ao falante
- Onegai – forma informal, perspectiva orientada ao falante.

(4.38) \a\Môshiwakenaikedo, \AP\O\ic\le7\N\? \ **mokuyôbino kaigi ni dairide shusseki shite moraenai?** \AA\F\c1\Nukerarenai yôjiga atte... \AA\F\c2\Okaeshiwa kanarazu suru node, \AP\F\d\le2\onegai shimasu.(Q7J16Y)

[Desculpe-me, mas **você pode fazer o favor de participar da reunião de quinta-feira no meu lugar?** Tenho um compromisso ao qual não posso faltar ...(Prometo) retribuir sem falta por isso, peço por favor.]

Sendo a questão 8, a de maior percentual de indiretividade de todas as situações entre os participantes brasileiros, observa-se também nela o maior percentual de ato de apoio com promessa. Dos 25 participantes, apenas dois deixam de mencionar que acertaria a conta depois, outros se prontificaram a fazer transferência bancária no mesmo dia, deixar o documento de identidade com ele, prevalecendo a estratégias de polidez negativa. É também nessa situação, em que aparecem mais pedidos de desculpas e também agradecimentos antecipados como no exemplo (4.39).

GRÁFICO 4.6– ATOS DE APOIO NAS SITUAÇÕES 7 E 8



FONTE: A autora (2014)

Nesta situação, em apenas 4 atos de apoio, promessa, foi usado o ‘nós’ inclusivo de solidariedade, estratégia da polidez positiva. O fato de não usar a forma da primeira pessoal do plural se justifica porque ele não pode compartilhar a vergonha e precisa assumir sozinho. Um dos participantes, com humor, se propõe até escrever uma confissão de dívida no guardanapo,

usando a estratégia de polidez positiva. A linguagem é informal, repleta de gírias, e alguns palavrões (codificados) dirigidos ao próprio falante, mas prevalecem, em geral, as estratégias de polidez negativa.

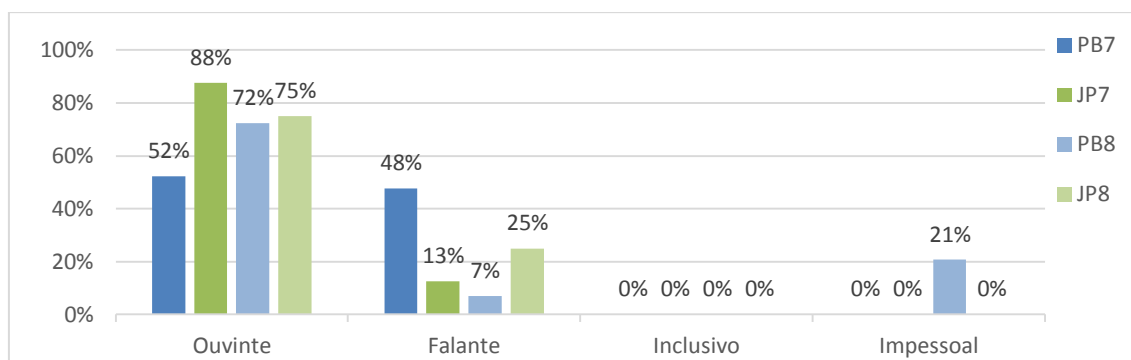
(4.39) P#!@ m&%#@⁶³ \b\cara... cara, (sic) \AP\O\ic\le7\você pode quebrar esta para mim e bancar a minha hoje? \AA\F\c1\Deixei o cartão em algum lugar e\AA\F\c1\ to (sic) sem um galo (sic) na carteira... que vacilo... Sexta que vem \AA\F\c2\eu banco a sua, valeu?

De tão embaraçadora é a situação, dois participantes escreveram no questionário, como observação, que chamariam o colega num lugar reservado para fazer o pedido.

(4.40) De preferência em um lugar mais reservado (sic): \b\Meu amigo, \AA\F\c1\acabei esquecendo a minha carteira no escritório, \AP\O\ic\le7\você pode me ajudar com a conta do bar hoje? \AA\F\c2\Devolvo o dinheiro a você amanhã \ad\sem falta.

Nesta questão, o ato principal também geralmente está voltado para o ouvinte, ou seja, o falante dirige ao ouvinte o pedido, o que leva à polidez negativa. O gráfico 4.7 ainda indica que na situação 8, tanto os brasileiros como os japoneses fizeram o pedido com a perspectiva orientada ao ouvinte em percentual semelhante 72 e 75%. Vide gráfico abaixo.

GRÁFICO 4.7 – PERSPECTIVA DO ATO PRINCIPAL NAS SITUAÇÕES 7 E 8



FONTE: A autora (2014)

Assim como no português, a informalidade prevalece no japonês, fazendo com que haja maior proximidade entre os interactantes e muito uso

⁶³ Palavrões codificados.

dos morfemas finais como *dekinaindayo* [não consigo] ou *kurenaikana* [será que não poderia fazer?] que servem também para atenuar o pedido. Sobre este assunto, faremos uma análise juntamente com os honoríficos.

4.3 HONORÍFICOS E MORFEMAS FINAIS

Nesta subseção, devido à peculiaridade da língua japonesa, será feita uma análise à parte dos honoríficos e dos morfemas finais. Na subseção 3.4, descrevemos sobre os honoríficos japoneses e na subseção 3.4.3 foi apresentada a classificação que Usami (2002) faz das categorias do enunciado da língua japonesa. Usami (2002, p. 137) afirma que na linguística tradicional japonesa, o uso dos honoríficos tem sido focado somente na escolha dos verbos de respeito ou das formas de modéstia ou outros honoríficos, não dando tanta atenção se há o uso da cópula *–desu* ou do sufixo verbal *–masu*, doravante forma *desu/masu*. Ela cita também que no uso do Japonês moderno, contudo, essas formas honoríficas de respeito e modéstia funcionam mais como estilo pessoal do falante. Por outro lado, a escolha do uso ou não das formas *desu/masu* poderiam indicar claramente a relação social e psicológica entre o falante e o ouvinte.

Baseando-nos nestas colocações de Usami, verificamos o uso dos honoríficos de respeito e de modéstia com ou sem *desu/masu* – super polida, o uso da forma *desu/masu* – polida, uso da forma de dicionário – não polida, nos atos de fala das oito situações que apresentamos aos participantes da nossa pesquisa.

QUADRO 4.8 - PROPORÇÃO DO USO DAS FORMAS DE “POLIDEZ” DE ENUNCIADO

	Sit. 1	Sit. 2	Sit. 3	Sit. 4	Sit. 5	Sit. 6 ⁶⁴	Sit. 7	Sit. 8
Super polida	-	-	8	8	15	13	-	-
Polida	5	7	7	5	-	-	4	2
Não polida	10	8	-	1	-	1	11	13

FONTE: A autora (2014)

As formas super polidas não aparecem nas situações 1, atraso na produção e 2, relatório, em que o poder do falante é maior, e nas situações 7,

⁶⁴ Um dos participantes não colocou o ato de fala, mas escreveu o procedimento que tomaria nessa situação.

reunião e 8, barzinho, onde a relação de poder entre o falante e o ouvinte é igual. Nas situações 5, aeroporto e na 6, telefone, no qual a distância é maior, há presença total de uso da forma super polida na primeira e quase total na segunda. Já nas situações 3, casamento e 4, procedimento, onde há a questão vertical, a quantidade das formas super polidas e polidas quase se igualam, o que confirma que o uso dos honoríficos atualmente é maior na relação horizontal. Apesar de uma situação envolver assunto pessoal e outro um procedimento dentro da empresa, os participantes usaram tanto as formas super polidas como as polidas ao se dirigirem ao seu superior hierárquico. O contexto não influenciou na escolha da forma linguística.

(4.41) *Môshiwakenai desuga, isshûkan hodo kyûkao itadakenaideshôka? (Q3 J2X)*

Itadakenaideshôka - honorífico de modéstia

[Desculpe-me mas , será que eu não poderia ter uma folga de mais ou menos uma semana?]

(4.42) (...) *Kokoo kaereba mô sukoshi yoku naruto omoimasuga, ikagadeshôka? (Q4J3Y)*

[Se alterar aqui, acho que ficaria um pouco melhor, o que (o senhor) acha?]

Os exemplos acima, (4.41) e (4.42) não estão na forma super polida, mas o enunciado é todo repleto de muitas atenuações, como uso de ato de apoio com condicional, expressões como “acho que”, “que tal” entre outros.

A princípio, pensou-se que a idade dos participantes influenciaria no uso dos honoríficos, mas observou-se que dentre os 6 participantes maiores de 35 anos, dois usaram mais as formas super polidas e outros nem tanto. Dos seis participantes entre 25 a 35 anos, apenas dois utilizaram maior número de formas super polidas. Dos três participantes abaixo de 25 anos, nenhum se destacou pelo uso. Os dois maiores de 35 anos e um dos entre 25 e 35 anos também usaram a forma polida nas questões 1, atraso na produção, 2, relatório, 7, reunião, 8, barzinho contrariando os demais participantes que usaram a forma não polida (forma do dicionário), o que de certa forma confirma a

pesquisa da Usami (2002) que diz que o uso dos honoríficos depende mais do estilo pessoal.

O uso de honoríficos de modéstia também é mais frequente do que os honoríficos de respeito. Possivelmente, os japoneses preferem se colocar na posição inferior para mostrar maior deferência do que elevar o outro.

Quando o poder é maior, como nas situações 1 e 2, ou quando há mais proximidade, como nas situações 7 e 8, a forma não polida, a forma do dicionário, é geralmente mais utilizada entre os falantes. Essa forma sem marcadores de polidez é usada na interação entre familiares, amigos, colegas de trabalho e quando alguém que detenha maior poder se dirige a outro de menor poder. O privilégio para fazer a opção pelo uso ou não das formas honoríficas cabe àquele que tem maior poder. O falante com menor poder deve usar preferencialmente a forma super polida ou pelo menos a polida para se dirigir ao interlocutor mais idoso ou com cargo superior para não ser considerado impolido. O julgamento do uso ou não do honorífico cabe ao falante, que analisará a sua posição perante o locutor, levando em conta o poder e a distância entre eles.

Nessa forma não polida, é mais comum encontrar os morfemas finais (shûjoshi), que segundo o dicionário Nihon Bunpô Dai Jiten (Grande Dicionário da Gramática da Língua Japonesa, 1971, p. 316) “são morfemas colocados no final das frases que têm a função de concluí-las exprimindo, por exemplo, emoção, proibição, dúvida, pergunta retórica, desejo e ênfase”. Segundo Tokieda (1955, p. 184 apud MUKAI, 2001, p.128) eles são colocados no final dos enunciados com a função de construir uma relação interpessoal. Mukai (2001) informa que há várias teorias acerca desses morfemas, mas eles podem ser subdivididos em dois grupos: os que exprimem ilocução e os que exprimem perlocução. Segundo Austin (1962), o ato ilocucionário refere-se à intenção do falante e o ato perlocucionário é o efeito e está relacionado ao efeito que o falante quer causar no interlocutor como emocionar, aborrecer etc. (Vide p. 18)

Na nossa pesquisa, observamos os morfemas *yo*, *ne*, *yone*, *sa*, *ka*, *kana* nas situações 2, relatório, 7, reunião e 8, barzinho. Na situação 2, apenas o participante J10Y usa esses morfemas como no exemplo abaixo:

(4.43) \AA\O\c\Isogashisôdane! \AA\F\c1\Senshû tanondeoita repo-too ashita motte ikanaito ikenai kedo \AP\F\d\le2\kureguremo tanondayo. (Q2J10Y)

Isogashisôdane - *isogashi* (raiz do adjetivo ocupado) + *sô* (parece) + *da* (cópula) + *ne* [Parece que está ocupado, **não?**] *Tanondayo* – *tanonda* (pretérito perfeito, forma do dicionário do verbo *tanomu*, pedir) [peço, **tá?**]

[Parece que (você) está ocupado, **né?** O relatório que pedi na semana passada, preciso levar amanhã, mas peço encarecidamente, **tá?**⁶⁵.]

O *ne* pode ser usado quando o falante pressupõe que o ouvinte compartilha a mesma opinião e espera a confirmação, como no caso acima em que o chefe verifica a disponibilidade do seu funcionário (\AA\O\c) e há um pedido de uma resposta do ouvinte, ato perlocucionário. Verificamos outro exemplo de *ne* em “... *Ashita kanarazu kaesukara. Yoroshiku ne.*” (Q8J11Z) [Porque devolvo amanhã sem falta. Por favor.] De acordo com a gramática *Nihongo Bunpô Handbook – Shokyûo oshieru hitono tameno bunpô* [Manual de Gramática Japonesa – Gramática para as pessoas que vão ensinar o básico], este *ne* é usado em casos de pedidos, convites e tem o efeito também de aproximar os interlocutores e atenuar o pedido.

O *yo*, segundo Cook (1988 apud MUKAI, 2001, p.134), tem como função expressar a atitude assertiva de vários atos de enunciação como aviso, conselho, instrução, anúncio, explicação, relato pedido/ordem, insistência e contradição. No caso de (4.43), exemplo acima, ele é usado junto a um performativo explícito \AP\F\d\le2\ e tem a função de atenuar o pedido do falante. Já no exemplo abaixo (4.44), o *yo* tem a função de chamar a atenção para uma nova informação do falante, deixando o enunciado mais natural. Diferentemente do *ne*, o seu uso não é tão obrigatório, podendo não ser usado como em (4.45), que semanticamente o significado é o mesmo. No entanto, no (4.44), com o uso do *yo*, o falante apela mais para o fato (novo) e está implícita a pergunta “o que vou fazer?”. Esse tipo de *yo* muitas vezes deixa de ser traduzido, pois não há uma tradução apropriada em português.

⁶⁵ *Kureguremo tanondayo* – ou seja, [peço que foque nele, tá?]

(4.44) \a\ gomen! \AA\F\c1\ ka-doo wasurete kichatta yo. (Q8J11Z)

Wasuretekichatta yo – *wasurete* (*wasure* - raiz do verbo *wasureru*, esquecer = forma *-te*) + *kichatta* (forma abreviada de *kiteshimatta*, aglutinação dos verbos *kite* (forma *-te* do verbo *kuru*, vir) + *shimatta* (forma *-ta*, perfectivo, do verbo *shimau*, acabar) [acabei de vir]) + *yo* (morfema final) [acabei esquecendo]

[Desculpa! Acabei esquecendo o cartão.]

(4.45) \a\gomen. \AA\F\c1\ ka-doo ieni wasurete kichattaΦ.

[Desculpa. Acabei esquecendo o cartão em casa.]

O morfema final mais encontrado nas situações 7, reunião e 8, barzinho, é *kana*. De acordo com a gramática *Nihongo Bunpô Handbook – Chû, jôkyûo oshieru hitono tameno bunpô* [Manual de Gramática Japonesa – Gramática para as pessoas que vão ensinar o intermediário e o adiantado] (2001, p. 263), *kana* e *kashira*⁶⁶ expressam a dúvida sobre a verdade da proposição e, ao usar *kana*, o falante está dirigindo a pergunta ao ouvinte como no exemplo abaixo.

(4.46) \a\Môshiwakenaiga, \AP\O\ic\e7\N\?\kentô shite moraenai kana?

\a\ marcador formal 1; \AP\O\ic\e7\N\?\ ato principal, perspectiva do ouvinte, convencionalmente indireto, estratégia preparatória, negativo, interrogativo.

[Desculpe mas, **será que** você não poderia dar o benefício de fazer a análise?]

Mukai (2001, p.143) cita que os morfemas *ne* e *yo* são empregados pelos interlocutores não só em função de fatores linguísticos do âmbito do conteúdo proposicional, mas também de fatores socioculturais como a interação social, a “polidez pragmática” e a subjetividade do locutor. Não só a esses dois morfemas, mas aos honoríficos e aos demais morfemas finais, essa afirmação de Mukai pode ser aplicada.

⁶⁶ *Kana* é a forma não polida usada tanto por homens como mulheres e *kashira* é a forma polida empregada geralmente por mulheres.

4.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS E SÍNTESE DO CAPÍTULO

4.4.1 Discussão dos resultados

Apesar do nosso esforço para conseguir participantes para nossa pesquisa, infelizmente o número obtido não foi o desejado. Embora houvesse problemas referentes ao número de participantes, 25 brasileiros e apenas 15 japoneses, foi possível, por meio dos questionários, conseguir uma amostra significativa dos atos de fala dentro do ambiente corporativo. Os resultados aqui apresentados não foram suficientes para fazermos afirmações quanto ao uso e expectativas de uso dos atos diretivos, no entanto, foi possível observarmos alguns pontos reveladores de comportamento pragmatolinguístico no uso das estratégias de pedido no português falado nas regiões de Curitiba e o japonês falado por expatriados japoneses residentes nas regiões de Curitiba.

Muitos aspectos linguístico-culturais semelhantes foram observados, assim como diferenças de variação nas duas culturas. Fatores contextuais que influenciaram para que ocorressem tais diferenças também foram apresentados e analisados.

Quanto ao uso dos alertas, ou seja, os marcadores formais e marcadores informais, o emprego do *môshiwakenai* [desculpe] e derivados, pelos japoneses, é característico nas interações no mundo corporativo. A expectativa de que o poder relativo, a hierarquia, que pensávamos ser o fator mais relevante para o falante pedir desculpas, não se concretizou. Nas situações 3 e 4, em que o falante japonês está na posição inferior ao ouvinte, eles aparecem apenas 7 vezes ao todo, ou seja, em apenas 23% das respostas dos participantes. A relação de distância social foi decisiva para o uso desse marcador, que apareceu mais de uma vez nas interações das situações que envolvem contato com os clientes. Outro fator primordial para o seu uso foi o contexto. Apesar de não haver diferença de poder e a distância social não ser grande, afinal são colegas de trabalho, nas situações 7 e 8, reunião e barzinho, em que o contexto cuja ameaça à face do falante é alta, tanto os japoneses como os brasileiros usaram a polidez negativa para fazer os pedidos. O pedido de desculpas novamente aparece em todas as interações dos falantes japoneses. No português, apesar de os brasileiros se desculparem muito pouco, há a presença de marcadores, como “por favor”, “faz favor” e

alguns pedidos de desculpas em todas as 8 situações, perfazendo 20% do total de uso dos marcadores formais ou informais.

Quanto aos vocativos, os brasileiros preferem começar a interação, chamando pelo nome da pessoa, na forma formal com pronomes de tratamento, na forma informal com nomes ou apelidos, ou usando as expressões como “amigo”, “cara”, ou ainda usando nomes comuns para chamar desconhecidos como “José”. A diferença entre as duas culturas nesse aspecto é muito grande, uma vez que os japoneses utilizaram esse recurso apenas algumas vezes.

Há um mito de que os japoneses são extremamente “polidos” e mais indiretos devido ao emprego dos honoríficos que são institucionalizados. O que se observou na pesquisa, entretanto, foi que, no ambiente corporativo, eles são muito diretos e claros quando precisam dar ordens aos seus subordinados. Como foi salientado anteriormente, mesmo nas duas situações em que o poder relativo do falante é maior, os brasileiros atenuaram mais, usando atos de apoio e a indiretividade, o que quase não ocorria com os gerentes japoneses. Não é só por falta de conhecimento linguístico que eles têm dificuldade de se comunicar, mas essa diferença no uso de estratégias, diferentes da sua cultura, tem causado algumas vezes o constrangimento e criado o mal estar. Os brasileiros estão habituados com essas atenuações e não se sentem confortáveis em serem “mandados” de forma direta. Conversando com japoneses sobre a questão, ao longo da vida docente da pesquisadora, ex-alunos japoneses de PLE afirmaram que, de certa forma, estão “acostumados” com a hierarquia e não se importam tanto, achando que o comando é necessário na empresa. Segundo Nakane (1967, apud KIKUCHI, 2014), a hierarquia, como princípio da estruturação da sociedade japonesa, prevalece em todas as relações sociais e tem como característica a ênfase da localidade “*ba*”. Ela concentra principalmente no local de trabalho, uma vez que o indivíduo fica maior parte do tempo nele. Dessa forma se explica o emprego dos enunciados diretos pelos chefes e a aceitação natural por parte dos funcionários dentro da corporação.

Quando o poder relativo do falante é menor e a distância social não é tão grande, caso das relações internas de uma empresa, as estratégias de polidez negativa foram as mais empregadas e verificou-se que as estratégias preparatórias foram usadas de igual forma pelos falantes brasileiros e

japoneses. A perspectiva orientada para o falante também foi semelhante, mas a diferença foi observada na escolha da estratégia: os brasileiros usaram mais o performativo atenuado enquanto os japoneses preferiram os performativos explícitos e declaração de vontade, sendo muito mais contundentes ao expressar a sua vontade de ir ao casamento do irmão. Essas escolhas, de certa forma, foram inesperadas, pois supunha-se que por ser uma situação privada, os japoneses se sentissem mais propensos a usar os performativos atenuados ou formas indiretas.

Na situação em que o falante precisava pedir para alterar o procedimento, ambos usaram muito a indiretividade, como as fórmulas sugestivas. Entende-se que por ser uma situação delicada, os falantes coloquem as suas posições, perspectiva voltada ao falante, e usem as estratégias que os comprometam menos. A diferença aqui verificada é que, como na situação anterior, ao se dirigirem aos seus superiores, há um percentual de participantes japoneses que foram mais claros na exigência de mudança no procedimento, o que de alguma maneira, remete ao sistema do Modelo Toyota (vide p. 9), que prioriza o produto de qualidade, e incentiva o *kaizen*, que significa melhoria contínua, gradual, na vida em geral (pessoal, familiar, social e no trabalho) (LIKER, 2005). Para efetuar o *kaizen*, a proposta é que todos (gerentes, funcionários, operários) participem do processo. O número das estratégias de diretividade (performativos explícitos, 8%, declaração de obrigação 4%, declaração de vontade 23%, e até derivável de modo) é mais alto do que o dos brasileiros que empregaram mais os performativos atenuados, 29%, além das estratégias de indiretividade – as sugestivas, as preparatórias e pistas fortes e moderadas. Para atenuar ainda mais o pedido, foram utilizadas pelos brasileiros as justificativas, como atos de apoio em grande número. Por essas descobertas, podemos dizer que os brasileiros preferem usar mais as estratégias da indiretividade nas duas situações que a hierarquia era mais acentuada.

Nos contatos com clientes, como era de se esperar, a indiretividade esteve presente tanto em português como em japonês. As atenuações com as estratégias diretas também foram muito usadas. Descobrimos uma sequência de estratégias muito semelhantes em todos os questionários respondidos, como se fosse uma padronização de pedido em japonês. Ao contrário dos

japoneses, que usaram quase que exclusivamente a polidez negativa, os brasileiros tentam se aproximar do cliente, diminuindo a distância existente, o que se justifica segundo Kerbrat-Orecchioni (2006), porque as regras que marcam a distância ou intimidade são “mais brandas” no mundo ocidental. É interessante notar, porém, que a sequência em português é muito mais variada, mostrando claramente que a escolha do uso das estratégias de polidez é feita pelo falante, após considerar as variáveis e o contexto.

No Português, as formas formais e informais não diferem tanto como em japonês. Na elaboração das situações 7 e 8, esperava-se que com a distância menor e com o poder relativo igual entre os interlocutores, houvesse maior uso de polidez positiva. No entanto, o grau de imposição dos FTAs, que segundo Brown e Levinson são definidos cultural e situacionalmente, levando-se em conta o grau de interferência de tais atos nos desejos de autodeterminação ou de aprovação do interlocutor, influenciou muito na escolha das estratégias de polidez. Mesmo sendo colegas, o ato de pedir para pagar a sua conta no barzinho é mais constrangedor para os brasileiros, enquanto que, para os japoneses, é mais constrangedor dar trabalho ao colega, por problemas particulares. No Japão, há uma expressão – *hitoni meiwakuwo kakeruna* [não incomode o outro] – que os pais e os professores passam sempre para as crianças. Elas são educadas a evitar o incômodo, seguindo os ensinamentos budistas e confucionistas. Esse espírito de não incomodar o outro provavelmente está na atitude dos japoneses em relação ao pedido para ir à reunião. Evidentemente, pedir emprestado o dinheiro do outro também é um incômodo, mas como são colegas de trabalho, eles acham que podem devolver no dia seguinte, portanto o incômodo é menor do que pedir a um colega para participar de uma reunião de trabalho em São Paulo. Vale lembrar que no Japão, salvo exceções, o emprego é vitalício, o que faz com que haja um relacionamento mais estreito entre os colegas de trabalho.

4.4.2 Síntese do capítulo

Neste capítulo, apresentamos os resultados obtidos nos questionários respondidos por 25 participantes brasileiros e 15 participantes japoneses. Com base nesses resultados, realizamos a análise quanto aos alertas, que classificamos em marcadores formais 1 e 2 e marcadores informais 1 e 2.

Resultados interessantes puderam ser constatados, principalmente no que se refere à diferença cultural no uso dos marcadores. Os pedidos de desculpas foram intensamente empregados pelos japoneses enquanto que isso não se verificou nas respostas dos brasileiros. Não obstante, o uso dos vocativos, tanto formais como informais, foi verificado em grande percentual em português, enquanto em japonês isso quase não ocorreu. Posteriormente, prosseguimos com a análise de cada duas situações, considerando o poder relativo e a distância social. Como é no ambiente de trabalho que ocorre a interação, houve predominância de uso de estratégias diretas com ou sem atenuações, dependendo da situação. Os números de português e japonês quanto ao uso da in-diretividade são muito parecidos.

Depois da análise das situações, os honoríficos e os morfemas finais japoneses receberam uma subseção à parte devido às suas peculiaridades. Foram analisados o uso dos honoríficos e os morfemas finais, como *yo*, *ne*, *kana*, cada qual com sua função específica. Constatou-se que os morfemas finais, como os honoríficos na língua japonesa, são empregados pelos interlocutores com funções de conteúdo proposicional, mas a “polidez pragmática” e a subjetividade do locutor são fatores que influenciam o seu uso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos nas respostas da pesquisa efetuada para a presente dissertação, foram realizadas as análises para verificar a pertinência da nossa hipótese inicial de que o uso e as expectativas de uso das estratégias de polidez não coincidem nas duas culturas, a brasileira da região de Curitiba e a japonesa dos expatriados, provocando choques e conflitos interpessoais.

Sob a perspectiva de Brown e Levinson, quando os interesses do falante e do ouvinte não coincidem, os participantes do ato da fala empregam um conjunto de estratégias linguístico-discursivas que atenuam ou permitem evitar os conflitos conversacionais – é a polidez linguística.

Compartilhamos também da ideia de Dontcheva-Navratilova (2005, apud GODOI, MAZUROSKI, BENFATTI, 2014) que indica que, nas organizações, o ambiente de trabalho tem prevalência acentuada sobre as escolhas linguísticas dos participantes na comunicação organizacional e aponta que as escolhas pragmáticas feitas pelos interlocutores na organização se relacionam de forma estreita com o grau de imposição, distância social e o poder relativo dos participantes.

As organizações brasileiras e japonesas possuem culturas diferentes, assim como as suas línguas. Os brasileiros, que a princípio, são considerados mais diretos, no ambiente de trabalho se mostraram mais indiretos do que os japoneses, principalmente nas situações em que a hierarquia estava presente. Os japoneses, por outro lado, foram indiretos nas situações em que a distância social era maior, confirmando a importância que é dada à questão de interioridade e exterioridade.

Como vimos acima, as estratégias e as expectativas de uso das estratégias realmente não coincidiram em alguns casos nas duas línguas, mas, como citamos anteriormente nas considerações finais do capítulo 4, houve semelhanças que devem ser consideradas. Podemos confirmar essas semelhanças pela preferência do uso da diretividade em ambas as culturas, vide quadro 4.3, Distribuição das estratégias de in-diretividade no PB e JP, p.

89. O alto percentual não indica que tanto brasileiros como japoneses são diretos em fazer o pedido em si, mas se refere às estratégias consideradas diretas pela classificação de Blum-Kulka (1984). Os participantes usaram essas formas diretas, mas também se valeram de diversas estratégias atenuadoras características de sua língua e cultura para conseguir evitar os conflitos interpessoais e principalmente procurar um consenso dentro da organização.

Nosso estudo mostrou também que há uma sequência de estratégias semelhantes para efetuar o pedido na língua japonesa em muitos contextos analisados, o que nos leva a concordar com a afirmação de Dias (2010, p. 179) de que o tratamento quantitativo da pesquisa intercultural possibilita evidenciar o consenso entre os membros de cada uma das comunidades estudadas quanto à percepção de adequação de determinadas estratégias em contextos específicos.

Como citamos nas considerações finais do capítulo 4, há certas expressões que são passadas de pai para filho que acabam determinando atitudes dos falantes de uma cultura. Não é só por falta de conhecimento linguístico que os estudantes de língua estrangeira têm dificuldade de se comunicar na língua estrangeira que está aprendendo. Essa diferença no uso de estratégias, diferentes do da sua cultura, tem provocado as dificuldades de aprendizagem e, algumas vezes, o mal entendido e criado o mal estar na interação.

Como no caso da camisa branca, cada pessoa dentro da sua própria cultura faz a escolha de como usá-la de maneira mais adequada, considerando o local e a ocasião. Na polidez linguística também ocorre o mesmo: o costume, a cultura, o contexto e também a preferência pessoal influenciam muito na escolha da estratégia de polidez.

5.2 RELEVÂNCIA DO ESTUDO E PERSPECTIVAS DE ESTUDOS FUTUROS

Ainda há poucos estudos nas áreas de pragmática contrastiva no Brasil. Não temos conhecimento de estudo contrastivo de estratégias de polidez desenvolvido dentro do ambiente corporativo no Brasil e tampouco estudo contrastivo de atos diretivos entre o português e o japonês. O presente estudo foi um trabalho pioneiro de investigação e análise de atos diretivos na língua

portuguesa falada nas regiões de Curitiba e na língua japonesa falada pelos expatriados japoneses residentes em Curitiba.

Como pesquisas sobre a polidez linguística ainda são escassas no âmbito nacional, consideramos que esse estudo poderá contribuir para se compreender as diferenças culturais e sociopragmáticas contidas nos atos diretivos da língua portuguesa e da língua japonesa. O objetivo inicial deste estudo não era a sua aplicação no ensino/aprendizagem de PLE e JLE, no entanto, com base nos resultados obtidos na presente pesquisa, ela pode auxiliar os professores no ensino de PLE e JLE, uma vez que semelhanças e diferenças relevantes sobre questões que envolvem os atos diretivos foram investigadas e analisadas. Os alunos, por sua vez, conhecendo as características de como são feitos os pedidos e como as ordens são dadas em ambas as línguas, teriam subsídios para melhor desenvolver a sua competência comunicativa.

O novo exame de proficiência de língua japonesa da Fundação Japão foi introduzido em 2010 e é baseado no *JF nihongo sutandâdo*, [Padrão da língua japonesa da Fundação Japão] (FUNDAÇÃO JAPÃO, 2010), que por sua vez se inspirou no Marco Comum Europeu de referência para as línguas (CONSELHO EUROPEU, 2001). Nesse Padrão da língua japonesa da FJ, são estabelecidas as competências que cada aluno de JLE deve alcançar para se comunicar. O presente estudo atende às três competências: a linguística, que engloba o conhecimento de léxico, da gramática, da escrita entre outros; a sócio-linguística, que abrange aspectos como os marcadores e as normas de polidez próprias da língua-alvo; e pragmática que envolve a competência discursiva e também as competências pragmáticas, além de possibilitar que o aluno relacione certas formas linguísticas às funções que elas adquirem quando estão sendo usadas.

No que se refere à CELPEBRAS, por meio desta pesquisa, espera-se que os professores e alunos possam verificar o comportamento linguístico dos brasileiros e aprender com os modelos das estratégias empregadas para realizar as tarefas solicitadas pelo exame.

Este estudo também esclarece as estratégias dos atos de fala de brasileiros que não são muito compreendidas pelos estrangeiros. A afirmação dos japoneses que conversaram conosco e disseram que muitas vezes os

pedidos dos brasileiros, mesmo no ambiente corporativo, não eram claros, foi confirmada na presente pesquisa. O uso de muitas justificativas, que às vezes se confundem com o ato principal, foi constatado nos atos diretivos assim como o uso dos verbos performativos atenuados em grande número. Esses comportamentos linguísticos poderiam servir como objeto de estudo futuro, pois poderiam contribuir para melhor compreender o comportamento linguístico cultural do brasileiro.

A partir dos dados obtidos neste estudo, abre-se uma perspectiva de pesquisa teórica, que poderá ser utilizada posteriormente em pesquisas de linguística aplicada para atender o ensino/aprendizado de PLE, que ainda é incipiente, assim como no ensino/aprendizado de JLE no Brasil.

Tendo em vista as diferenças de uso de in-diretividade e de estratégia de polidez constatadas na pesquisa, e também a influência do uso de honoríficos e morfemas finais nas interações em japonês, seria recomendável também um estudo contrastivo entre o português e o japonês em ambientes públicos e privados baseados no DCT de Blum-Kulka, que ainda não foi realizado nem aqui e nem no Japão. Talvez em ambientes fora da corporação, o mito “tão arraigado” de que o comportamento dos falantes da língua japonesa é mais indireto em comparação aos dos falantes de português brasileiro talvez possa se confirmar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA CURITIBA DE DESENVOLVIMENTO S.A. Histórico de Curitiba, 2014. Disponível em <http://www.agenciacuritiba.com.br/publico/conteudo.aspx?codigo=222>. Acesso em 23.maio.2014.

AIHARA, M. Irai hyogenno nicchû taishô kenkyû – Aiteni ôjita hyôgen sentaku (Estudo contrastivo de expressões de pedidos entre o japonês e chinês – Escolha da expressão de acordo com o ouvinte), 2008 Disponível em: <<http://repository.dl.itc.utokyo.ac.jp/dspace/bitstream/2261/53076/1/lis00601.pdf>>. Acesso em 13.ago.13.

ALMEIDA, P. M. C. **A elaboração da opinião desfavorável em português do Brasil e sua inserção nos estudos de Português como Segunda Língua para Estrangeiros (PL2E)**. Rio de Janeiro, 2007, 300f. Tese de doutorado – Programa de Pós-Graduação em Letras – PUC-Rio.

AUSTIN, J. L. **Quando Dizer é Fazer**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990 [1962]

BALLESTEROS MARTÍN, F. J. La cortesía verbal: análisis pragmático-lingüístico de las exhortaciones impositivas en inglés y en español: el ruego y el mandado. Madrid, 1999. 396f. Tesis doctoral – Departamento de Filología Inglesa, Universidad Complutense de Madrid. Disponível em: <<http://eprints.ucm.es/tesis/19972000/H/3/H3052801.pdf>>. Acesso em: 20.dez.2013.

BENEDICT, R. **O Crisântemo e a espada: padrões da cultura**. São Paulo: Editora Perspectiva, 2009 [1946].

BITTENCOURT, J.T. Perfil produtivo e dinâmica espacial da região metropolitana de Curitiba. In **Revista Paranaense de desenvolvimento**, nº 105, p. 101-123, jul/dez, Curitiba, 2003. Disponível em www.lpardes.pr.br.gov.br/ojsqindex.php/...article/... Acesso em 23.junho.2014.

BLUM-KULKA, S. *Indirectness and politeness in requests: Same or different?* **Journal of Pragmatics**, 11, p. 131-146, 1987.

BLUM-KULKA, S.; OLSHTAIN, E. Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization Patterns (CCSARP). **Applied Linguistics**, 5 (3), p. 196-213, 1984.

BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.). **Cross Cultural Pragmatics: Request and Apologies**. Norwood, NJ: Ablex, 1989.

BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. Investigating Cross-Cultural Pragmatics: An Introductory Overview. In: BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.). **Cross Cultural Pragmatics: Request and Apologies**. Norwood, NJ: Ablex, p. 1-34, 1989b.

BRANDÃO, J.P.P. Processo de Expatriação na Gestão Internacional de Recursos Humanos (GIRH): Fatores que influenciam a performance dos expatriados. Dissertação de Mestrado de Economia e Gestão Internacional em Gestão Internacional de Recursos Humanos, Faculdade de Economia, Universidade de Porto, Porto, 2010. Disponível em <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fsigarra.up.pt%2Fep%2Fpt%2Fpub>, acesso em 12.mar.2014

BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness: Some universals in language**. Cambridge University Press, 2009 [1987].

BUENO, E. **Brasil – Uma História**: Cinco séculos de um país em construção. Rio de Janeiro: Leya, 2012.

BUNKACHÔ – BUNKA SHINGIKAI KOKUGO BUNKAKAI. Keigo no shishin (Diretrizes do Keigo). Tóquio, 2007. Disponível em <http://www.hunka.go.jp/1kokugo/pdf/kokugo_bunkakai190115_siryou2.pdf>. acesso em 30.nov.2012.

CÂMARA DO COMÉRCIO BRASIL-JAPÃO EM SÃO PAULO. Histórico Câmara do Comércio Brasil Japão de São Paulo. Disponível em: <<http://pt.camaradojapao.org.br/camara/entidade/historico/>>. Acesso em: 13.maio.2014.

CHINAMI, K. Nihongono Poraitonesu – sono seido sokumento goyôron sokumen (Polidez em japonês – seu lado institucionalizado e seu lado pragmático). In **Kannichi gengo bunka kenkyuu**, nº6, 2005, p. 35-66. Disponível em <<https://qir.kyushu-u.ac.jp/dspace/bitstream/2324/16838/32/p050.pdf.txt>>, acesso em 20.maio.2010.

CHO, E. Irai kaiwa no tenkai patanni kansuru nicchû taishô kenkyû (Estudo contrastivo japonês, chinês acerca dos modelos de evolução da conversação de pedidos). **Gengo Bunka to Nihongo Kyôiku**, n. 28, 2008 Disponível em: <http://teapot.lib.ocha.ac.jp/ocha/bitstream/10083/50403/1/02_008-014.pdf>. Acesso em: 10.jan.2014.

COELHO, J. **Shogakukan Dicionário Universal Japonês-Português Edição Compacta**. Tóquio: Shogakukan, 2010.

COHEN, A.; OLSHTAIN, E. Developing a measure of socio-cultural competence: “The case of apology”. **Language Learning**, Michigan, v. 31, p. 113-134, 1981.

CONSELHO EUROPEU. Quadro europeu comum de referência para as línguas. Aprendizagem, ensino e avaliação, 2001. Disponível em: < www.dgdc.min-edu.pt >. Acesso em: 13.maio.2013.

COULMAS, F. Poison to your soul: thanks and apologies contrastively viewed. In: COULMAS, F. (ed.) **Conversational routine**. The Hague: Mouton, p. 69-95, 1981. (2005)

DA MATTA, R. **A casa & a rua**. Rio de Janeiro: Rocco, 1997.

_____. **O que faz o Brasil, Brasil?** Rio de Janeiro: Rocco, 1986.

DASCAL, M. **Pragmática e filosofia da mente I: O pensamento na linguagem**. Curitiba: Ed. UFPR, 2011.

DIAS, L. S. Estratégia de Polidez Linguística na Formulação de pedidos e ordens contextualizados: um estudo construtivo entre o português curitibano e espanhol montevideano. Tese (doutorado em Linguística) - Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010
Disponível em: <http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/bitstream/handle/1884/24943/TESE_EST.PDF>, acesso em 16.nov.2011

EDMONDSON, W. **Spoken Discourse: Model for analysis**. London: Longman, 1981.

ERVIN-TRIPP, S. Is Sybil there? The structure of American English directives. **Language in Society**, 5, 25-66, 1976.

EMBAIXADA DO BRASIL NO JAPÃO. Desenvolvimento Industrial. Disponível em: <http://www.brasemb.or.jp/portugues/info/industry_modern.php>. Acesso em: 13.maio.2014.

EMBAIXADA DO JAPÃO NO BRASIL. A economia do Japão em uma era de globalização. Disponível em: <<http://www.br.emb-japan.go.jp/cultura/economia.html>>. Acesso em 13.maio.2014.

EXXONMOBIL NO BRASIL. Nossa história. BSC. 2014. Disponível em [ExxonMobil.com.br/Brazil-Portuguese//about_bscaspx](http://ExxonMobil.com.br/Brazil-Portuguese/about_bscaspx), Acesso em 27.junho.2014.

FELIX-BRASDEFER, J.C. Indirectness and Politeness in Mexican Requests. In **SELECTED PROCEEDINGS OF THE 7TH HISPANIC LINGUISTIC SYMPOSIUM**. Somerville: Ed. David Eddington, 2005, p. 66-78. Disponível em :<<http://www.lingref.com/cpp/hls/7/>>. Acesso em: 03.fev.2014.

FIORIN, J.L. Pragmática. In FIORIN, J.L. (org.). **Introdução à linguística: II. Princípios de análise**. 5. ed. São Paulo: Contexto, 2011.

FLEURY, A. Capacitação tecnológica e processo de trabalho: comparação entre o modelo japonês e o brasileiro. **Revista de Administração de Empresas**. 1990. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?pid>>. Acesso em: 12.maio.2014.

FRANÇA, A. S. **Comunicação Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2014.

FUKADA, A.; ASATO, N. Universal politeness theory: application to the use of Japanese honorifics. **Journal of Pragmatics** 36, p. 1991-2002, 2004. Disponível em: <www.geocities.ws/davius_sanctex/honorifics.pdf>. Acesso em: 13.fev.2014.

FUNDAÇÃO DOM CABRAL. Ranking multinacionais das empresas brasileiras. Disponível em: <http://www.fdc.org.br/imprensa/Documents/2013/ranking_multinacionais_brasileiras2013.pdf>. Acesso 02.maio.2014.

FUNDAÇÃO JAPÃO. Lista de auto-avaliação “Can-do” do Exame de proficiência em Língua Japonesa (JLPT Can-do), 2010. Disponível em: <<http://fjisp.org.br/agenda/jlpt-can-do/>>. Acesso em: 13.maio.2014.

GODOI, E. Las Estrategias pragmáticas de atenuación e imposición em algunas variantes de español y português. In: VII CONGRESO LATINOAMERICANO DE ESTUDIOS DEL DISCURSO ALEF. HORIZONTES DE SENTIDO, 1, 2007, Bogotá. **Anais**. Bogotá, 2007.

GODOI, E. ; MAZUROSKI, A.; BENFATTI, M. Pragmática e Comunicação nas organizações: para além da Teoria da Polidez. In: FRANÇA, A. S. (Org.). **Comunicação Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2014.

GODOI, E.; RIBEIRO, A. Visão da polidez linguística na comunicação organizacional em situação de crise, 2007. Disponível em: http://www.academia.edu/1382583/VISAO_DA_POLIDEZ_LINGUISTICA_NA_COMUNICACAO_ORGANIZACIONAL_EM_SITUACAO_DE_CRISE. Acesso em: 23.09.2012.

GOFFMAN, E. **Interaction Ritual: essays on face-to-face behavior**. New York: Doubleday Anchor, 1967.

GRICE, P. Lógica e Conversação. In: DASCAL, Marcelo (ed.). **Fundamentos metodológicos da lingüística: problemas, críticas, perspectivas da lingüística**. Tradução: João Wanderlei Geraldi. São Paulo: UNICAMP, p. 81-103, 1982 [1975].

História da economia do Japão. In: **WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre**. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Economia_do_Jap%C3%A3o>. Acesso em 01.abr.2014.

História econômica do Brasil. In: **WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre**. Disponível em: <

http://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_econ%C3%B4mica_do_Brasil>.

Acesso: 01.abr.2014.

HOLANDA, S. H. **Raízes do Brasil**. 26. Ed. São Paulo : Companhia das Letras, 1995 [1967].

HOSFEDE, G. **Culture's Consequences International Differences in Work-Related Values**. London: Sage Publications, 1984.

HOSOKAWA, S. A importância histórico-cultural dos imigrantes nikkeis no Brasil. **Estudos Japoneses**, n.28. p. 11-24, 2008.

HOUSE, J.; KASPER, G. Politeness markers in English and German. In: COULMAS, F. (ed.) **Conversational routine**. The Hague: Mouton, p. 157-185, 1981.

IDE, S. **Wakimae no goyôron** (Pragmática de *wakimae*, discernimento). Tóquio: Taishûkan shoten, 2006.

_____. On the notion of *wakimae* : Toward an Integrated Framework of Linguistic Politeness. Disponível em: <<http://www.sachikoide.com/OntheNotionofWakimae.pdf>>. Acesso em: 24.jan.2014

_____. The speaker's viewpoint and indexicality in a high context culture. Disponível em <www.sachikoide.com/The_speakersviewpoint.pdf>, acesso em 24.jan.2014

IORI, I. et al. **Chûjôkyû oshieruhitono tameno Nihongo Bunpô Handbook** (Manual da gramática japonesa para as pessoas que ensinam o intermediário e o avançado). Tóquio: 3A Corporation, 2001.

IORI, I. et al. **Shokyû oshieruhitono tameno Nihongo Bunpô Handbook** (Manual da gramática japonesa para as pessoas que ensinam o básico). Tóquio: 3A Corporation, 2000.

ISHII, M. 'Irai' hyougen ni okeru taishô goyôron kenkyû – nihongo washato supeingo bogowashano baai (Estudo da pragmática contrastiva acerca de expressões de pedidos – no caso dos falantes de japonês e dos falantes de espanhol). CONGRESSO INTERNACIONAL DE ESTUDOS JAPONESES NO BRASIL, 8, 2010. Brasília. **Anais**. Brasília, DF : Universidade de Brasília, 2010, p. 263-268.

KAJIWARA, S. **Suberanai keigo (Como não errar no uso dos honoríficos)**. 3. ed. Tóquio: Shinchôsha, 2010.

KAMIO, A. **Jôhō no nawabari riron** (Teoria do território da informação). 2. ed. Tóquio: Taishûkan shoten, 1992.

KASPER, G. (eds). **Cross-Cultural Pragmatics: Request and Apologies**. Norwood, NJ: Ablex, p. 1-34, 1989b.

KASPER, G. Data collection in Pragmatics Research. In: SPENCER-OATEY, H. (ed.) **Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory**. London: Continuum, p. 279-303, 2008.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. **Análise da conversação: princípios e métodos**. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

KIKUCHI, W. Sociedade japonesa: base estrutural das relações sociais. **Estudos Japoneses**. São Paulo, Nº 24, p. 107-124, 2004.

_____. Taigû hyôgen. In MATSUBARA, L. (org.). **Tópicos de Gramática da Língua Japonesa**. São Paulo: Fundação Japão, 2011. Capítulo 9, 197-217.

_____. Relação Hierárquica do Japão Contemporâneo: um estudo da consciência de hierarquia na sociedade japonesa. Tese (doutorado em Sociologia) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, 2012. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-28082012-123242/en.php>, acesso em 20.mar. 2014.

KONAKAHARA, M. Requests in Japanese Learners' English in comparison with British English and Japanese. **Waseda Daigaku Daigakuin Kyouiku Kenkyuuka Kiyou Bessatsu**. V. 18-2, p. 245-260, 2011.

KURAYA, N. O. Request Expressions: A contrastive analysis of English and Japanese through film scripts. In: **Nihon daigakuin sôgô shakai jôhō kenkyûka kiyô**, nº12, p.245-256, 2011.

LAKOFF, R. The Logic of Politeness: or Minding your P's and Q's. In: **Paper from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society**, p. 292-305, 1973.

LEVINSON, S. **Pragmática**. 1ª ed. Tradução: Luís Carlos Borges, Aníbal Mari. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

LIKER, J. K. **O MODELO TOYOTA**. Tradução: Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LINCOLN, J. R.; SHIMOTANI, M. Whither the Keiretsu, Japan's Business networks? How were they structured? What did they do? Why are they gone? Disponível em: <<https://scholarship.org/uc/item/00m7d34g#page-12>>. Acesso em 13.maio.2014.

MATSUMOTO, K.; MIYAZAKI, M. **Tadashii keigo no tsukaikata (Como usar corretamente os honoríficos)**. Tóquio: Nihon nôritsu kyôkai manejimentosentâ, 2002.

MATSUMOTO, Y. Reexamination of the universality of face: Politeness Phenomena in Japanese. **Journal of Pragmatics** 12, 1988, pp. 403-426;

MATSUMURA, A. (org.) **Nihon Bunpô Dai Jiten** (Grande dicionário da gramática da língua japonesa). Tokyo: Meiji Shoin, 1971.

MICHAELIS: moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998 – (Dicionário Michaelis). 2259 p.

MINAMI, F. et al. **Nihongo 4 : Keigo (Japonês 4 : honoríficos)**. 2. ed. Tóquio: Iwanami shoten, 1977.

MITSUWA, T. **Ichinshô Nininshô taiwa** (Primeira pessoa, segunda pessoa e diálogo). Tokyo: Jinmon Shoin, 2005.

MIYAZAKI, S. Breve ensaio sobre a economia japonesa e sua relação com o Brasil. **Fundação Japão em São Paulo**, São Paulo, 2012. Disponível em <<http://fjisp.org.br/artigo/breve-ensaio-sobre-a-economia-japonesa-e-sua-relacao-com-o-brasil/>> Acesso em 12.Mai.2014.

MOTTA, F. C. P. Cultura e Organizações no Brasil. **EAESP/FGV/NPP-Núcleo de Pesquisas e Publicações**. Relatório nº 15/1996.

MOTTA, F.C.P. Cultura e organizações no Brasil. In **Relatório de Pesquisa**. São Paulo:1996 EAESP/FGV/NPP – Núcleo de Pesquisas e Publicações. Disponível em: <Biblioteca digital.FGV.br/dspace/handle/10438/3118>. Acesso em: 26.abr.2014.

MUKAI, Y. Os morfemas finais NE e YO da língua japonesa, à luz das funções do kyûjôh (informações dadas) e shinjôh (informações novas) – um estudo da subjetividade e emoção. **Estudos Japoneses**, n.21. São Paulo, 2001, pp. 125-145.

MUSSALIN, F.; BENTES, A. C. (orgs.). **Introdução à linguística: domínios e fronteiras**. v.2. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

NINOMIYA, M. Os trabalhadores brasileiros e a cooperação judiciária entre o Brasil e o Japão. **Estudos Japoneses**, n.28. p. 25-38, 2008

OISHI, H. **Keigo (honoríficos)**. 14. ed. Tóquio: Chikuma Shobô, 1985.

RACHID, A. O Brasil Imita o Japão? A Qualidade em empresas de Autopeças. **Cadernos de Gestão Tecnológica** (USP), São Paulo, v. 32, p. 1-67, 1996.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ROSE, K. R. Speech acts and questionnaires: The effect of hearer response. **Journal of Pragmatics**, v.17.p. 49-62, 1992.

SAITO, K.; SALAZAR, A.J.; KREAFLE, K. GRULKE, E. Hitozukuri and Monozukuri: Centuries' Old Eastern Philosophy to Seek Harmony with Nature, 2010. Disponível em: < <https://www.engr.uky.edu/ir4td/files/2011/12/Tohoku-7th-ICFD2010Rev6.pdf>>. Acesso em 14.maio.2014.

SAKAMOTO, S. et alii. **Shin Nihonshi B** (Nova história do Japão B). Hiroshima, Daiichi Gakushûsha, 1994.

SAKANE, S., HINATA, N. **Dicionário português-japonês romanizado**. 21ed. Tóquio: Kashiwa Shobo. 2001

SEARLE, J. R. **Os atos de fala** – um ensaio de Filosofia da Linguagem. Coimbra: Livraria Almedina, 1981 [1969]

SEARLE, J. R. Indirect Speech Acts. In: COLD, P., MORGAN, J. **Syntax and Semantics**. Vol. 3. New York: Academic Press, 1975, p. 59-82.

SHAHROKHI, M.; BIBADABI, F.S. An overview of Politeness Theories: Current Status, Future Orientations. **American Journal of Linguistics** 2013, 2(2): p. 17-27, 2013.

SHIBA, R. YAMAZAKI, M. **Nihonjin no uchi to soto** (Interioridade e exterioridade do japonês). Tóquio: Chuô Koronsha, 2010 [1978].

SHIBA, R.; KEENE, D. **Nihonjin to Nihon bunka**: taidan (O japonês e a cultura japonesa: uma conversa). 10.ed., Tóquio: Chûô Kôronsha, 2011.

SPENCER-OATEY, H. Reconsidering power and distance. **Journal of Pragmatics**, v. 26, p. 1-24, 1996.

_____. Face, (Im)politeness and Rapport. In: SPENCER-OATEY, H. (ed.) **Culturally Speaking**: Culture, Communication and Politeness Theory. London: Continuum, p. 11-47, 2008.

SUZUKI, T. **As Expressões de Tratamento da Língua Japonesa**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1995.

TAKAHASHI, T.; BEEBE, L. M. Cross – Linguistic influence in the speech act of correction. In KASPER, G.; BLUM-KULKA, S. (Eds.). **Interlanguage pragmatics**. New York: Oxford University Press, 1993.

TAKAMIZAWA, H. et al. (Orgs.) **Shin hajimete no nihongo kyôiku: kihon yôgo jiten** (Ensino de língua japonesa para principiantes – Dicionário de termos básicos). 1.ed. Tóquio:Ask, 2004.

TAKIURA, M. **Nihon no keigoron** (Teoria dos honoríficos do Japão). Tóquio:Taishûskan shoten, 2005.

_____. **Poraitonesu Nyûmon** (Introdução à polidez), 2. ed, Tokyo: kenkyûsha, 2012 [2008].

TEIXEIRA, R. A.; PINTO, E. C. A economia política dos governos FHC, Lula e Dilma. **Economia e Sociedade**, v. 21, p. 909-941, 2012. Disponível em: www.eco.unicamp.br/docprod/downarq.php?. Acesso em: 14.abr.2014.

UEHARA, A.R. Inserção Internacional do Japão e do Brasil no Século XXI. **Fundação Japão**, São Paulo. 2012. Disponível em: < http://fjisp.org.br/site/wp-content/uploads/2012/11/japao_no_secxxi-alexandre_uehara.pdf> Acesso em: 13.maio.2014.

_____. O crescimento econômico e os investimentos diretos japoneses no Brasil. Disponível em: <www.fjisp.org.br/estudos/.../crescimento_economico>. Acesso em: 13.maio.2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Série Normas para Apresentação de Documentos Científicos. 2. Ed. Curitiba: Ed. UFPR, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes. Departamento de Ciências Sociais. Normas para apresentação de trabalhos científicos no curso de ciências sociais da UFPR / Universidade Federal do Paraná. TAMANINI, M. (org.) UFPR: Curitiba, 2012. Disponível em: <http://www.humanas.ufpr.br/portal/cienciassociais/files/2011/04/CADERNO-ABNT-UFPR-2012.pdf>. Acesso em: 12.maio.2014.

USAMI, M. **Discourse Politeness in Japanese Conversation**. Some Implications for a Universal Theory of Politeness. Tokyo: Hituzi Syobo Publishing LTD., 2002.

WATTS, R. J. **Politeness**. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

WIERZBICKA, A. **Semantics, Culture, and Cognition**: universal human concepts in culture-specific configurations. New York: Oxford University Press, 1992.

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIOS DA PESQUISA

TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, abaixo assinado, _____,
 (nacionalidade)_____, (profissão)_____, (idade)
 _____anos, autorizo a participar da pesquisa “**Estudo comparativo sobre estratégias de pedidos e ordens em línguas japonesas e portuguesa dentro da empresa brasileira**”, coordenado pela mestrandia em Letras – Linguística, Satomi Oishi Azuma, do Curso de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal do Paraná-UFPR. Tenho ciência da garantia de integridade ética e física da pesquisa escrita e que os seus resultados serão divulgados sem menção a nomes.

Curitiba,_____.

 Assinatura

DADOS DO PARTICIPANTE DA PESQUISA:

Sexo	(<input type="checkbox"/>) Masculino (<input type="checkbox"/>) Feminino
Idade	(<input type="checkbox"/>) 20-25 anos (<input type="checkbox"/>) 26-35 anos (<input type="checkbox"/>) mais de 36 anos
Indique sua área de estudo na Universidade:	
Você já morou em outro país? (<input type="checkbox"/>) sim (<input type="checkbox"/>) não Caso tenha morado, indicar o país e o tempo de permanência:	
Você tem fluência em alguma língua estrangeira? (<input type="checkbox"/>) sim (<input type="checkbox"/>) não Caso tenha, indique a(s) língua(s):	

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO:

Por favor,

1. Leia com atenção os dados do cenário e da situação.
2. Escreva como se você estivesse na situação descrita.
3. Escreva de forma mais natural possível, como se estivesse falando, usando expressões de surpresa, desapontamento, hesitações, dúvida ou outras sensações.

Questão 1

Cenário: No escritório da fábrica.

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. O prazo de entrega do produto X está próximo e você fica sabendo que a produção não poderá cumprir o prazo de entrega devido à falta de matéria prima causada pela falha na programação de compra. Você chama o gerente de produção para tomar providências necessárias.

Você diz:

Questão 2

Cenário: No escritório da fábrica

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. O relatório que você tinha pedido na semana passada para o gerente financeiro ainda não está pronto e você precisa levar para a viagem no dia seguinte. Você o chama e

you diz:

Questão 3

Cenário: Na empresa.

Situação: Você é um colaborador da empresa que está há mais de dois anos na empresa. Você quer ir ao casamento do irmão que vai se casar em Berlin e por isso você precisa pedir permissão ao seu gerente mais idoso e conservador para tirar uma semana de folga.

Você diz

Questão 4

Cenário: No escritório da fábrica.

Situação: Você é colaborador do setor de produção. Você percebe que o procedimento X adotado na fábrica recentemente tem prejudicado o andamento da produção. Você se dirige ao gerente de produção para dizer que quer modificar o procedimento para melhorar o fluxo.

Você diz:

Questão 5

Cenário: No aeroporto de Curitiba, por telefone

Situação: Você é o gerente do setor de vendas de uma empresa instalada em Curitiba e tem um encontro marcado com o gerente do setor de compras em São Paulo às 11 horas. Devido ao mau tempo em Curitiba, o avião das sete horas não pôde levantar voo. Já são mais de 8 horas e não há perspectiva de voo pela manhã. Você deve tentar transferir o encontro para o período da tarde do mesmo dia.

Você diz:

Questão 6

Cenário: No telefone

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. Sua equipe não conseguiu finalizar o projeto solicitado pelo cliente extremamente exigente dentro do prazo estabelecido. Você precisa solicitar para esse cliente mais alguns dias para terminá-lo.

Você diz:

Questão 7

Cenário: Na empresa

Situação: Você é um colaborador de uma empresa. Você tem um compromisso particular inadiável e não pode viajar a São Paulo na quinta-feira para uma reunião de trabalho importante, por isso você precisa pedir ao seu colega de trabalho com quem convive há mais de dois anos para ir no seu lugar.

Você diz:

Questão 8

Cenário: No barzinho.

Situação: Você é um colaborador de uma empresa. Você está com os colegas da empresa com quem trabalha há mais de um ano, e percebe que está sem o cartão e com dinheiro insuficiente para pagar a conta. Você precisa pedir para que um dos seus colegas lhe pague a conta.

Você diz:

Obrigada pela colaboração!!

PORTUGUÊS – AMOSTRA DE QUESTIONÁRIO RESPONDIDO

Figura 1.1 – Página inicial do questionário em português

Obs.: Foi colocada uma tarja preta em cima do nome e assinatura para conservar o anonimato.

TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, abaixo assinado, _____,
 (nacionalidade) BRASILEIRO, (profissão) ENGENHEIRO, (idade)
24 anos, autorizo a participar do “Estudo sobre pedidos e ordens dentro
 da empresa brasileira”, coordenado pela mestrandia em Letras - Linguística, Satomi
 Oishi Azuma, do Curso de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal do
 Paraná-UFPR. Tenho ciência da garantia de integridade ética e física da pesquisa
 escrita e que os seus resultados serão divulgados sem menção a nomes.

Curitiba, 02 DE OUTUBRO DE 2013.

 Assinatura

DADOS DO PARTICIPANTE DA PESQUISA:

Sexo	<input checked="" type="checkbox"/> Masculino () Feminino
Idade	<input checked="" type="checkbox"/> 20-25 anos () 26-35 anos () mais de 36 anos
Indique sua área de estudo na Universidade:	<u>ENGENHARIA AMBIENTAL</u>
Você já morou em outro país? () sim <input checked="" type="checkbox"/> não	
Caso tenha morado, indicar o país e o tempo de permanência:	
Você tem fluência em alguma língua estrangeira? () sim <input checked="" type="checkbox"/> não	
Caso tenha, indique a(s) língua(s):	

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO:

Por favor,

1. Leia com atenção os dados do cenário e da situação.
2. Escreva como se você estivesse na situação descrita.
3. Escreva de forma mais natural possível, como se estivesse falando, usando expressões de surpresa, desapontamento, hesitações, dúvida ou outras sensações.

Figura 1.2 – Segunda página do questionário em português

Questão 1

Cenário: No escritório da fábrica.

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. O prazo de entrega do produto X está próximo e você fica sabendo que a produção não poderá cumprir o prazo de entrega devido à falta de matéria prima causada pela falha na programação de compra. Você chama o gerente de produção para tomar providências necessárias.

Você diz:

NÃO CUMPRIREMOS O PRAZO DE ENTREGA DEVIDO A FALHA NA PROGRAMAÇÃO DE COMPRA. PORQUÊ OCORREU ESSA FALHA?
(NÃO) TODOS OS PRAZOS DE HOJE EM DIANTE DEVEM SER CUMPRIDOS, QUAIS SERÃO SUAS ATITUDES E MUDANÇAS PARA EVITAR QUE O ERRO SE REPITA? QUAL A GARANTIA QUE NÃO ACONTECERÁ NOVAMENTE?
COMO POSSO AJUDAR PARA EVITAR A FALHA?

Questão 2

Cenário: No escritório da fábrica

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. O relatório que você tinha pedido na semana passada para o gerente financeiro ainda não está pronto e você precisa levar para a viagem no dia seguinte. Você o chama e

você diz:

AMANHÃ VIAJO ÀS XX HORAS, ME ENTREGUE O RELATÓRIO EM MÃOS ANTES QUE EU VIAJE. TE DEI O PRAZO ~~DE~~ SEMANA PASSADA E VOCÊ DEVERIA TER ME INFORMADO EM CASO DE ALGUMA DIFICULDADE. ME GARANTA QUE VOCÊ CUMPRIRÁ O PRAZO NAS PRÓXIMAS VEZES, SEJA RESPONSÁVEL.

Questão 3

Cenário: Na empresa.

Situação: Você é um colaborador da empresa que está há mais de dois anos na empresa. Você quer ir ao casamento do irmão que vai se casar em Berlin e por isso você precisa pedir permissão ao seu gerente mais idoso e conservador para tirar uma semana de folga.

Você diz:

BOM DIA! MEU IRMÃO VAI SE CASAR EM BERLIM E PRECISAREI DE UMA SEMANA PARA COMPARECER AO EVENTO. PODE ME CONCEDER A FOLGA ENTRE OS DIAS _ A _? QUELO QUE CONSIDERE MINHA DEDIÇÃO, PONTUALIDADE, E QUE NUNCA FULTEI DURANTE OS DOIS ANOS QUE ME EMPENHEI PELA EMPRESA. POR FAVOR SEJA COMPREENSIVEL.

Figura 1.3 – Terceira página do questionário em português

Questão 4
Cenário: No escritório da fábrica.

Situação: Você é colaborador do setor de produção. Você percebe que o procedimento X adotado na fábrica recentemente tem prejudicado o andamento da produção. Você se dirige ao gerente de produção para dizer que quer modificar o procedimento para melhorar o fluxo.

Você diz:

ESTIVE LEVANTANDO ALGUNS DADOS REFERENTES A NOSSA PRODUÇÃO DESDE QUE O PROCEDIMENTO X FOI ADOTADO. OS RESULTADOS INDICAM UM SIGNIFICATIVO PREJUÍZO NO ANDAMENTO DA PRODUÇÃO, ESTUDEI AS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS PARA MELHORARMOS O PROCEDIMENTO E DEVEMOS FAZER MUDANÇAS PARA MELHORAR O FLUXO.

Questão 5
Cenário: No aeroporto de Curitiba, por telefone

Situação: Você é o gerente do setor de vendas de uma empresa instalada em Curitiba e tem um encontro marcado com o gerente do setor de compras em São Paulo às 11 horas. Devido ao mau tempo em Curitiba, o avião das sete horas não pôde levantar voo. Já são mais de 8 horas e não há perspectiva de voo pela manhã. Você deve tentar transferir o encontro para o período da tarde do mesmo dia.

Você diz:

BOM DIA "GERENTE DE COMPRAS"! INFELIZEMENTE MEU VÔO AGENDADO PARA 7H ~~FOI~~ FOI CANCELADO E NÃO HÁ PERSPECTIVA DE VÔO PELA MANHÃ. PODEREMOS REAGENDAR A REUNIÃO PARA O PERÍODO DA TARDE? QUAL A SUA DISPONIBILIDADE PARA HOJE? ME DESCULPE PELO IMPREVISTO MAS PRECISAMOS FAZER A REUNIÃO HOJE MESMO.

Questão 6
Cenário: No telefone

Situação: Você é o gerente geral da fábrica. Sua equipe não conseguiu finalizar o projeto solicitado pelo cliente extremamente exigente dentro do prazo estabelecido. Você precisa solicitar para esse cliente mais alguns dias para terminá-lo.

Você diz:

BOA TARDE SR. ____ . INFELIZEMENTE MINHA EQUIPE NÃO PÔDE FINALIZAR O PROJETO AINDA. POR FAVOR ME DÊ MAIS ____ DIAS PARA ENTREGARMOS O PROJETO FINALIZADO. ME DESCULPE, MAS OCORRERAM ALGUNS PROBLEMAS E IMPREVISTOS COM ____ QUE INVIABILIZARAM A CONCLUSÃO. GARANTO QUE CUMPREREI O NOVO PRAZO ESTABELECIDO.

Figura 1.4 – Quarta página do questionário em português

Questão 7

Cenário: Na empresa

Situação: Você é um colaborador de uma empresa. Você tem um compromisso particular inadiável e não pode viajar a São Paulo na quinta-feira para uma reunião de trabalho importante, por isso você precisa pedir ao seu colega de trabalho com quem convive há mais de dois anos para ir no seu lugar.

Você diz:

NÃO PODEREI VIAJAR NA QUINTA-FEIRA PARA A REUNIÃO. TENHO UM COMPROMISSO INADIÁVEL E PRECISO QUE VIAJE PARA SÃO PAULO EM MEU LUGAR. VOCÊ PODE ME FAZER ESSE FAVOR? TEM ALGO QUE EU POSSA FAZER EM TROCA DESSE FAVOR? SELEI MUITO GRATO SE PUDER FAZER ISSO POR MIM.

Questão 8

Cenário: No barzinho.

Situação: Você é um colaborador de uma empresa. Você está com os colegas da empresa com quem trabalha há mais de um ano, e percebe que está sem o cartão e com dinheiro insuficiente para pagar a conta. Você precisa pedir para que um dos seus colegas lhe pague a conta.

Você diz:

PUTZ!
ESQUECI O MEU CARTÃO, FAZ ESSA DRA MIM JOÃO, A PRÓXIMA É POR MINHA CONTA, VALEU!

Obrigada pela colaboração!!

Obs.: No questionário em japonês, foi colocada uma pequena explicação sobre a pesquisa, à parte, porque não se coloca no TERMO DE CONSENTIMENTO a explicação. .

研究の概要

私はパラナ連邦大学修士課程の **Satomi Oishi Azuma** と申します。「会社内における依頼と命令」に関する談話分析の研究をしています。日本人出向者の方には日本語で、ブラジル方にはポルトガル語でご回答をお願いいたします。本研究は、日本語・ポルトガル語における依頼と命令の言語行動に見られる相違（特徴）を考察する研究です。

ご回答は、匿名にて扱われ、研究目的以外には用いません。また、データの保管には細心の注意を払い、第三者に漏らさないことを約束いたします。

Curitiba, 09 de setembro de 2013.

Satomi Oishi Azuma

アンケートにお答えになる前にぜひお読みください。

1. 場面と状況にを注意してお読みください。
2. ご自身がその状況にいると仮定して、ご回答ください。
3. 驚き、失望、ためらい、疑問、感覚表現を用いて、できるだけ、自然に話しているかのようにご回答ください。

TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, abaixo assinado, _____,
 (nacionalidade)_____, (profissão)_____,
 (idade) _____anos, autorizo a participar do “Estudo sobre pedidos e ordens dentro da empresa brasileira”, coordenado pela mestrandia em Letras - Linguística, Satomi Oishi Azuma, do Curso de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal do Paraná-UFPR. Tenho ciência da garantia de integridade ética e física da pesquisa escrita e que os seus resultados serão divulgados sem menção a nomes.

Curitiba, ___ de agosto de 2013.

 Assinatura

同意書

私、_____ (氏名、国籍、
 職業、年齢) は、上記の研究の概要を理解し、同意し、研究に参加します。

DADOS DO PARTICIPANTE DA PESQUISA

調査参加者のデータ

Idade 年齢	() 20-25 anos () 26-35 anos () mais de 36 anos
Indique sua área de estudo na Universidade: 大学での専攻科は。ある	
Você já morou em outro país? () sim () não 外国で暮らしたことがありますか。 Caso tenha morado, indicar o país e o tempo de permanência ある場合は、その国名と滞在期間を書いてください。	
Você tem fluência em alguma língua estrangeira? () sim () não 外国語が流暢に話せますか。 Caso tenha, indique a(s) língua(s): 話せる場合は、その外国語を書いてください。	

質問 1

場面 工場の事務所で

状況 あなたは工場長です。製品 X の納期が近づいています。材料の購入計画ミスで、納期が守れないことが分かります。あなたは製造担当者呼び、必要な処置をとるように指示します。その時、あなたは、何と言いますか。

質問 2

場面: 工場の事務所で

状況: あなたは工場長です。経理担当者に先週頼んでおいたレポートがまだできていません。明日そのレポートを出張に持っていかねければなりません。あなたは経理担当者呼んで、何と言いますか。

質問 3

場面: 会社で

状況: あなたは入社して 2 年目の社員です。ベルリンにいるお兄さんの結婚式に出席するため、年上で頭が固い上司に一週間ほどの休みをとりたいという趣旨を伝えなければなりません。その時、あなたは何と言いますか。

質問 4

場面: 工場の事務所で

状況: あなたは製造課の社員です。 あなたは、最近工場で採用された手順が生産の進行を妨げていると実感しています。流れが改善されるように、手順を変更したい旨を伝えに製造課長に相談にあがります。その時、あなたは何と言いますか。

質問 5

場面: クリチバ空港にて、電話で。

状況: あなたはクリチバにある会社の営業担当の社員です。 今日 11 時にサンパウロで顧客である買い入れ担当者と会う約束があります。ところが、午前 7 時に乗る便が、悪天候のため離陸できず、すでに 8 時を回っているのに午前中飛べる見通しがまったくつかない状態です。そこで、電話で先方々にその日の午後に会議を変更してもらえないかと依頼しなければなりません。その時、あなたは何と言いますか。

質問 6

場面: 会社で、電話で

状況: あなたは工場長です。 あなたが率いるプロジェクトチームは、納期に厳しい顧客から依頼されたプロジェクトを納期までに完了させることができませんでした。あなたはその顧客にもう数日延長してほしいことを伝えなければなりません。その時あなたは電話で何と言いますか。

質問 7

場面: 会社で

状況: あなたは会社員です。木曜日は、どうしても抜けられない私用があるので、サンパウロである重要な会議に出席できません。あなたは2年間一緒に働いている同僚に代わりに行ってもらうよう頼まなければなりません。その時、あなたは何と言いますか。

質問 8

場面: バルジーニョで [大衆の居酒屋の一種]

状況: あなたは会社員です。一年以上一緒に仕事をしている会社の仲間と飲んでいるとき、カードを家に置き忘れ、手持ちのお金では支払いに足りないことに気づきます。夜は同僚に支払いをしてもらうように頼まなければなりません。その時、あなたは何と言いますか。

ご協力ありがとうございました。

JAPONÊS – AMOSTRA DE QUESTIONÁRIO RESPONDIDO

Figura 1.5 - Página inicial do questionário em japonês

Obs.: Foi colocada uma tarja preta em cima do nome e assinatura para conservar o anonimato.

TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, abaixo assinado, _____,
 (nacionalidade) Japão, (profissão) geleira te, (idade)
32 anos, autorizo a participar do “Estudo sobre pedidos e ordens dentro
 da empresa brasileira”, coordenado pela mestrandia em Letras - Linguística, Satomi
 Oishi Azuma, do Curso de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal do
 Paraná-UFPR. Tenho ciência da garantia de integridade ética e física da pesquisa
 escrita e que os seus resultados serão divulgados sem menção a nomes.

Curitiba, 5 ^{Outubro} de novembro de 2012.

 Assinatura

同意書

私、_____ 日本、会社員、32才 (氏名、国籍、職業、
 年齢) は、上記の研究の概要を理解し、同意し、研究に参加します。

DADOS DO PARTICIPANTE DA PESQUISA

調査参加者のデータ

Idade 年齢	() 20-25 anos (X) 26-35 anos () mais de 36 anos
Indique sua área de estudo na Universidade: 大学での専攻科は。ある	<u>Política.</u>
Você já morou em outro país? (X) sim () não 外国で暮らしたことがありますか。	
Caso tenha morado, indicar o país e o tempo de permanência ある場合は、その国名と滞在期間を書いてください。	<u>Brasil: 3 anos, Alemanha: 6 meses</u>
Você tem fluência em alguma língua estrangeira? (X) sim () não 外国語が流暢に話せますか。	
Caso tenha, indique a(s) língua(s): 話せる場合は、その外国語を書いてください。	<u>Inglês. pouco Português</u>

Figura 1.6 – Segunda página do questionário em japonês

質問 1

場面 工場の事務所で

状況 あなたは工場長です。製品Xの納期が近づいています。材料の購入計画ミスで、納期が守れないことが分かります。あなたは製造担当者呼び、必要な処置をとるように支持します。その時、あなたは、何と言いますか。

至急納期遅れの状況をまとめてくれますか？本日中に営業含めた社内関係者と状況をシェアしたいので、併せて会議もセットして下さい。

質問 2

場面: 工場の事務所で

状況: あなたは工場長です。経理担当者に先週頼んでおいたレポートがまだできていません。明日そのレポートを出張に持っていかねばなりません。あなたは経理担当者呼んで、何と言いますか。

先週頼んでいた通り、明日レポートを出張に持っていかないといいけないので、現在ある情報で至急レポートをまとめて下さい。今日中に出来た所まで見せて下さい。

質問 3

場面: 会社で

状況: あなたは入社して2年目の社員です。ベルリンにいるお兄さんの結婚式に出席するため、年上で頭が固い上司に一週間ほどの休みをとりたいという趣旨を伝えなければなりません。その時、あなたは何と言いますか。

大変申し訳ありませんが、ベルリンにいる兄の結婚式に出席するため、一週間お休みを頂けないでしょうか？もちろん、業務に支障がない様は、事前に調整しますので、是非よろしくお願いします。

Figura 1.7 – Terceira página do questionário em japonês

Obs.: Foi colocada uma tarja preta em cima do nome e assinatura para conservar o anonimato.

質問 4

場面: 工場の事務所で

状況: あなたは製造課の社員です。あなたは、最近工場で採用された手順が生産の進行を妨げていると実感しています。流れが改善されるように、手順を変更したい旨を伝えるに製造課長に相談にあがります。その時、あなたは何と言いますか。

課長、ご相談があります。最近工場で採用された手順が生産の進行を妨げている様です。悪化している状況、原因、対策案をご説明させて頂きたく、お時間を別途予約させて頂いてもよろしいでしょうか？

質問 5

場面: クリチバ空港にて、電話で。

状況: あなたはクリチバにある会社の営業担当の社員です。今日 11 時にサンパウロで顧客である買い入れ担当者とお会う約束があります。ところが、午前 7 時に乗る便が、悪天候のため離陸できず、すでに 8 時を回っているのに午前中飛べる見通しがまったくつかない状態です。そこで、電話で先方にその日の午後には会議を変更してもらえないかと依頼しなければなりません。その時、あなたは何と言いますか。

いつもお世話になっております、XX株式会社の■■■■と申します。急なお願いで大変申し訳ございませんが、悪天候のため、午前中は飛行機が離陸できそうにありませんので、11時からお約束していた会議を午後12時に変更して頂くことはできませんでしょうか？突然のお願いで誠に申し訳ございません。

質問 6

場面: 会社で、電話で

状況: あなたは工場長です。あなたが率いるプロジェクトチームは、納期に厳しい顧客から依頼されたプロジェクトを納期までに完了させることができませんでした。あなたはその顧客にもう数日延長してほしいことを伝えなければなりません。その時あなたは電話で何と言いますか。

いつもお世話になっております、XX株式会社の■■■■と申します。ご依頼頂いておりますプロジェクトの納期に關しまして、現在3日遅れとなる状況です。大変申し訳ございません。つきましては、状況説明と今後の見通しについてご説明に伺いたいと思いますので、ご都合の良いお時間を教えて頂けると幸いです。

Figura 1.8 – Quarta página do questionário em japonês

質問 7

場面: 会社で

状況: あなたは会社員です。木曜日は、どうしても抜けられない私用があるので、サンパウロである重要な会議に出席できません。あなたは2年間一緒に働いている同僚に代わりに行ってもらうよう頼まなければなりません。その時、あなたは何と言いますか。

悪いんだけど、木曜日にはサンパウロの
会議、僕の代わりに行ってくれないか？

質問 8

場面: バルジーニョで [大衆の居酒屋の一種]

状況: あなたは会社員です。一年以上一緒に仕事をしている会社の仲間と飲んでいるとき、カードを家に置き忘れ、手持ちのお金では支払いに足りないことに気づきます。夜は同僚に支払いをしてもらうように頼まなければなりません。その時、あなたは何と言いますか。

ちょっと悪いんだけど、今、手持ちがないから
立て替えてもらってもいいかな？

ご協力ありがとうございました。

APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO PILOTO

QUESTIONÁRIO PILOTO EM PORTUGUÊS - arquivo Word**ESTUDOS COMPARATIVOS DOS RECURSOS DE POLIDEZ NA LÍNGUA
JAPONESA E NA LÍNGUA PORTUGUESA****Situação 1 – No aeroporto de Curitiba**

Você é um vendedor e tem um encontro marcado em São Paulo com o comprador de uma empresa às 11 horas, mas devido ao mal tempo em Curitiba, o avião das 7 horas não pôde levantar voo. Já são 8 horas e não há perspectiva de voo. Você deve tentar transferir o encontro para mais tarde, do mesmo dia.

Você diz:

Situação 2 – Na empresa

Você quer ir a um casamento do irmão que vai se casar em Berlin e por isso deseja tirar uma semana de folga. Você precisa pedir permissão ao seu chefe para ausentar-se.

Você diz:

Situação 3 – No happy hour

Você está com os/as amigos/as do mesmo sexo num barzinho e está com pouco dinheiro. Você se sente meio constrangido/a, mas como esqueceu o cartão em casa, precisa pedir para que um/uma dos/s seus/suas amigos/as lhe pague a conta.

Você diz:

QUESTIONÁRIO PILOTO EM JAPONÊS - arquivo Word.**日本語&ポルトガル語の依頼表現ストラテジー／ポライトネス調査**

クリチバ空港で

あなたは営業担当の社員で、サンパウロの顧客と11時に会う約束がある。午前7時に乗る便が、深い霧のため離陸できなく、もう8時なのにまだ見通しがぜんぜんつかない状態である。仕方がないので、相手先に事情を説明してその日の午後に会議を変更してもらえないかと依頼しなければならない。そのとき、あなたは何と言いますか。

会社で

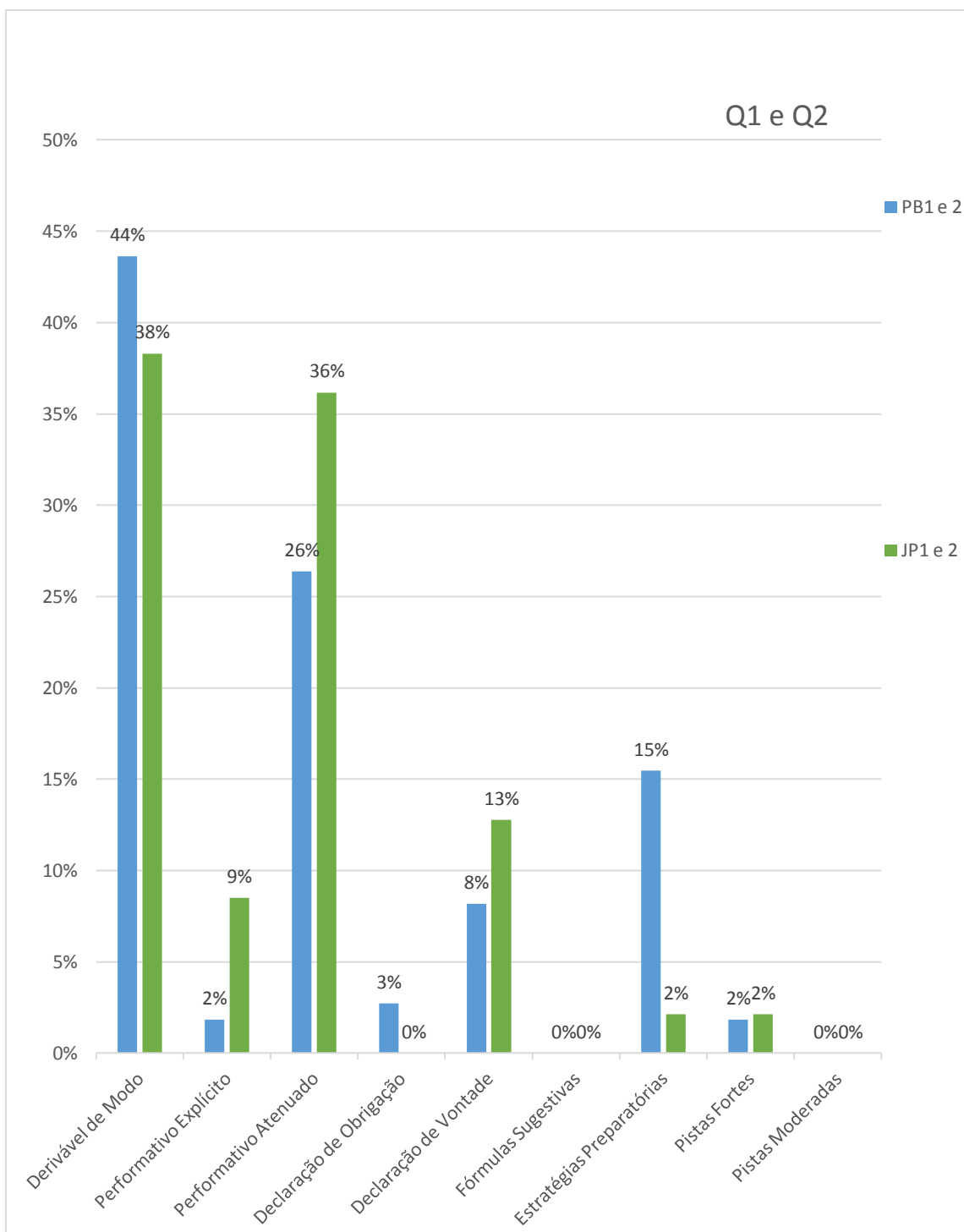
来月、ベルリンに住んでいる弟が結婚するので、1週間の休みを上司に依頼しなければならない。そのとき、あなたは何と言いますか。

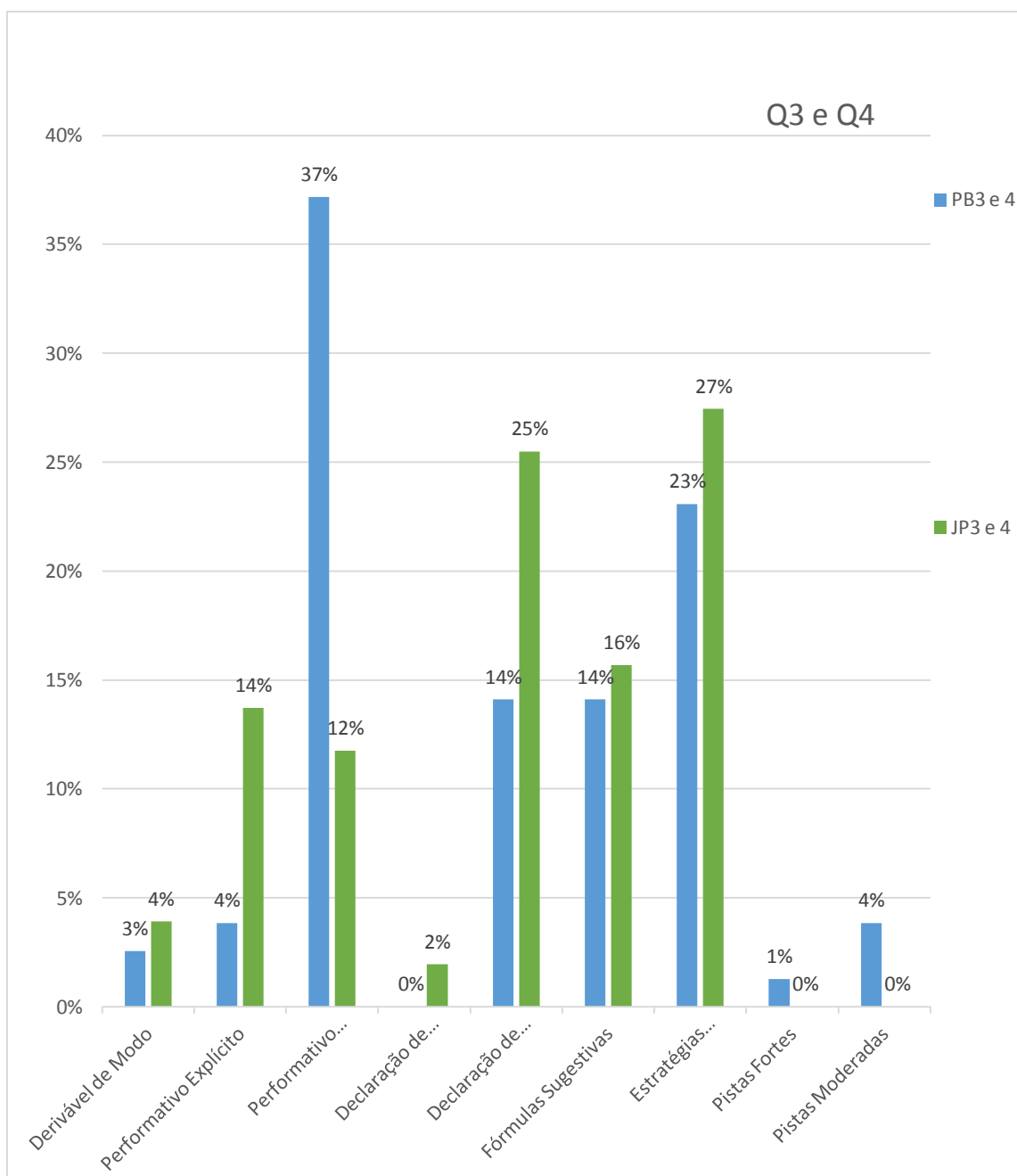
夕方、バーで

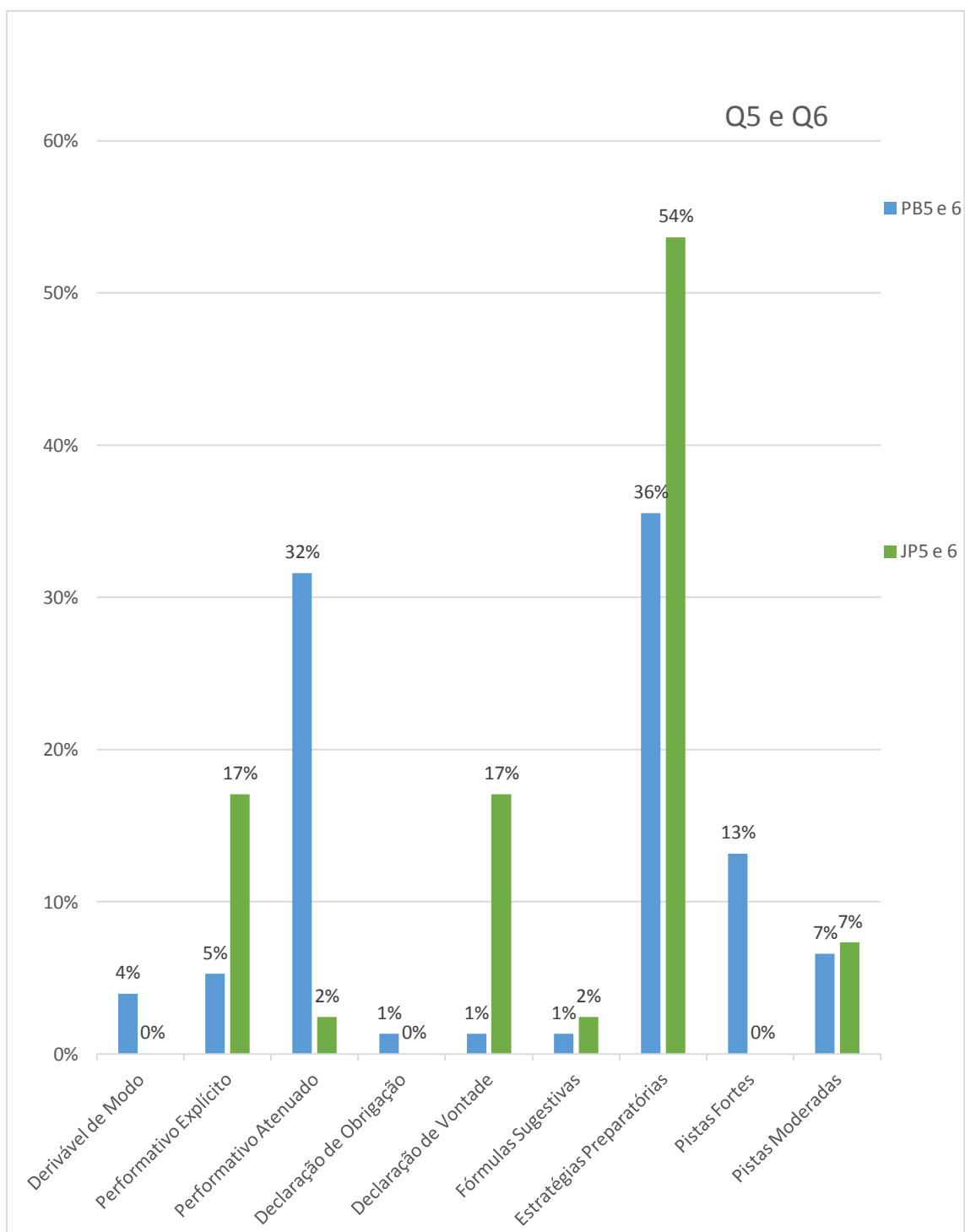
あなたは仲のいい同姓の同僚とバーで飲んでいるとき、カードを忘れたことに気がつく。持っている現金は支払いをするのには不十分である。今夜は立て替えてもらいたいとその同僚に依頼しなければならない。そのとき、あなたは何と言いますか。

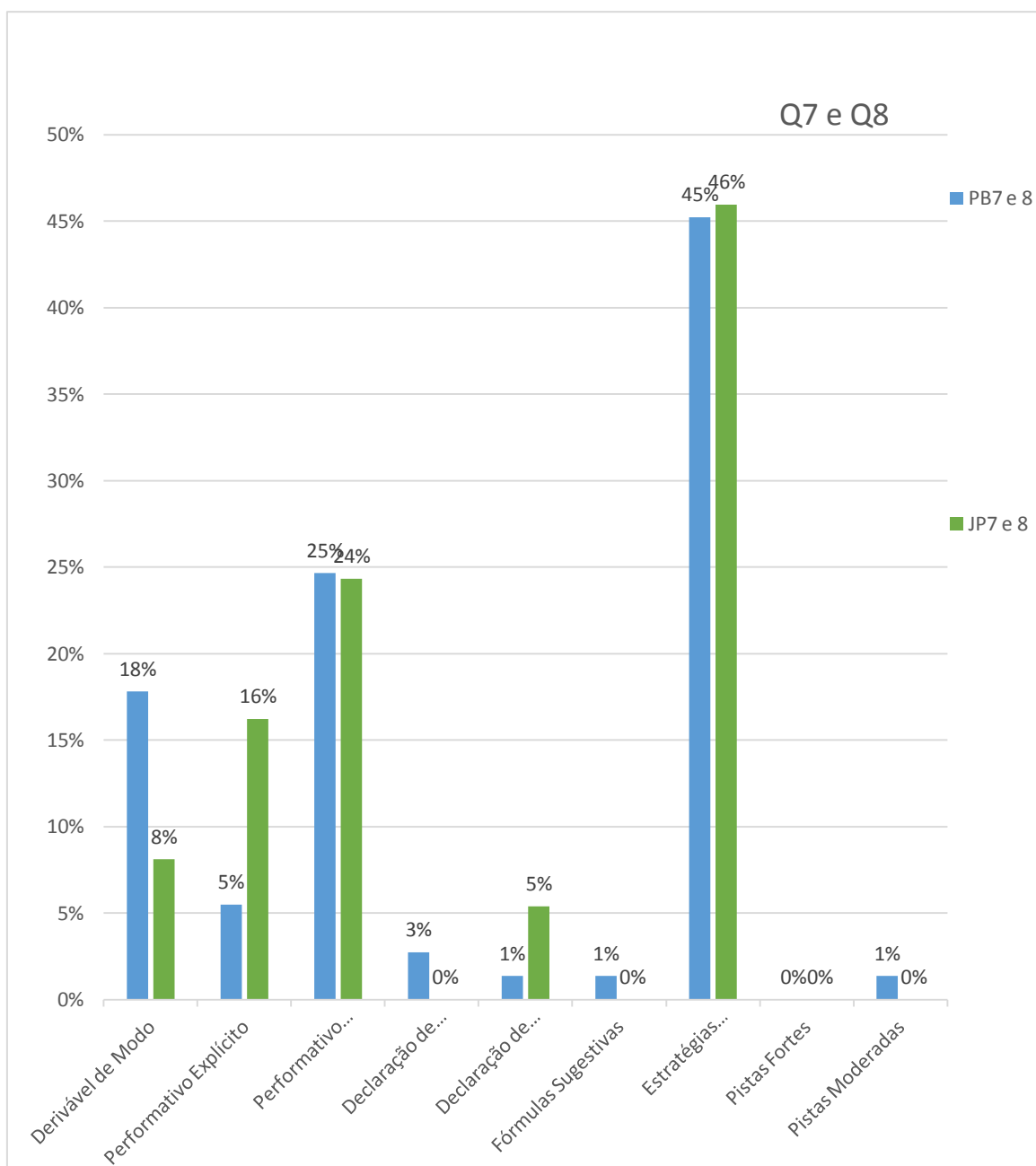
APÊNDICE 3 – GRÁFICOS DAS ESTRATÉGIAS

ESTRATÉGIAS DAS SITUAÇÕES 1 E 2









ANEXO 1 – INDIRETIVIDADE E POLIDEZ BLUM-KULKA

Figura 1.9 – Indiretividade e Polidez Blum-Kulka

S. Blum-Kulka / Indirectness and politeness

137

A, the most direct, includes Mood Derivables, Want Statements, Obligation Statements, and Performatives. Group B includes Suggestory Formulae, Hedged Performatives, and Query Preparatories. The third group, C, is comprised of the two types of Hints only. Hints are perceived as distinctly more indirect than all other types; the increase in mean values from group B to C is as high as 2.51 in Hebrew and 2.32 in English.

Table 2
Directness scales in Hebrew and English: mean directness ratings for nine request types in five situations.

Hebrew		English		
Strategy type	Category mean	Strategy type	Category mean	
A				
Mood Derivable	1.5	Mood Derivable	1.6	Direct
Want Statements	1.6	Obligation Statements	1.9	
Obligation Statements	1.8	Performatives	2.5	
Performatives	2.17	Want Statements	2.5	
B				
Suggestory	2.5	Hedged Performatives	2.6	↑
Hedged Performatives	2.8	Query Preparatory	2.7	
Query Preparatory	3.01	Suggestory	2.8	
C				
Hints (A)	5.6	Hints (A)	5.12	↓ Indirect
Hints (B)	7.1	Hints (B)	6.40	

Table 3
Politeness scales in Hebrew and English: mean politeness ratings for nine request types in five situations.

Hebrew		English		
Strategy type	Category mean	Strategy type	Category mean	
Query Preparatory	7.08	Query Preparatory	7.10	Most polite ↑ ↓ Least polite
Hedged Peformatives	6.34	Hints (B)	5.33	
Performatives	6.06	Hints (A)	5.23	
Hints (B)	4.47	Hedged Performatives	5.09	
Hints (A)	4.38	Suggestory	4.25	
Suggestory	4.18	Performatives	4.0	
Obligation Statements	3.36	Want Statements	3.54	
Want Statements	3.2	Obligation Statements	2.84	
Mood Derivable	2.3	Mood Derivable	2.09	

