

**UNESP**  **UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA**  
**“JÚLIO DE MESQUITA FILHO”**  
**Faculdade de Ciências e Letras**  
**Campus de Araraquara - SP**

**ISADORA VALENCISE GREGOLIN**

**ESTRATÉGIAS DE CORTESIA EM LÍNGUA ESPANHOLA:**  
**ESTUDO DE CASO EM FÓRUM ONLINE COM PARTICIPANTES BRASILEIROS**

**ARARAQUARA**  
**2008**

ISADORA VALENCISE GREGOLIN

**ESTRATÉGIAS DE CORTESIA EM LÍNGUA ESPANHOLA:**  
ESTUDO DE CASO EM FÓRUM ONLINE COM PARTICIPANTES BRASILEIROS

Tese apresentada à Faculdade de Ciências e Letras da  
Universidade Estadual Paulista, Câmpus de Araraquara,  
como requisito parcial para obtenção de título de Doutor  
em Lingüística e Língua Portuguesa

**Linha de pesquisa:** Ensino Aprendizagem de línguas

**Orientador:** Dr. Antonio Suárez Abreu

**Bolsa:** CAPES

ARARAQUARA  
2008

Gregolin, Isadora Valencise

Estratégias de cortesia em língua espanhola: estudo de caso  
em Fórum online com participantes brasileiros / Isadora Valencise  
Gregolin. – 2008

165 f. ; 30 cm

Tese (Doutorado em Lingüística e Língua Portuguesa) –  
Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Letras,  
Campus de Araraquara

Orientador: Antonio Suárez Abreu

1. Pragmática. 2. Língua Espanhola. 3. Cortesia. 4. Cibercortesia  
I. Título.

**MEMBROS COMPONENTES DA BANCA EXAMINADORA:**

---

**Presidente e Orientador: Dr. Antonio Suárez Abreu**  
UNESP-Araraquara

---

**Membro Titular: Dra. Eva Ucy Miranda Sá Soto**  
UNESP-Araraquara

---

**Membro Titular: Dra. Mônica Ferreira Mayrink**  
UNESP-Araraquara

---

**Membro Titular: Dr. Nilton Milanez**  
UESB – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

---

**Membro Titular: Dra. Denise Martins de Abreu-e-Lima**  
UFSCar – São Carlos

**Local:** Universidade Estadual Paulista  
Faculdade de Ciências e Letras  
**UNESP – Campus de Araraquara**

## Agradecimentos

Esta tese não é fruto de um simples trabalho individual, embora sua redação tenha sido predominantemente individual. Ela é o resultado da soma de esforços de algumas pessoas durante os últimos meses, às quais devo muito por diferentes razões.

Dentre as pessoas responsáveis por esse resultado final agradeço à professora Ucy, por sempre estar presente nos momentos decisivos da minha vida (pessoal e profissional) e por ter possibilitado que a pesquisa caminhasse na direção em que caminhou.

Ao professor Tom, que sempre acreditou e apoiou as direções que iam delineando-se nesta investigação, agradeço muito por ter sido um interlocutor disposto a oferecer estímulos e, principalmente, a ouvir com interesse e ânimo todas as questões, oferecendo sempre sábias palavras e exemplos durante o processo de reflexão.

Ao Marcelo e ao Roberto, pelo trabalho colaborativo durante a elaboração e o desenvolvimento dos cursos EPT's. Foram meses de muito aprendizado aqueles!

Aos alunos que participaram do EPTI, que não tive o prazer de conhecer presencialmente, mas dos quais sinto muita saudade.

Aos professores Miguel e Maritina, pela *cordialidade espanhola* com a qual me receberam em Valladolid.

À professora Micaela, pelos *cortados* e discussões teóricas que me ajudaram a visualizar formas de *manejar* meu objeto e de analisá-lo.

Às professoras Mônica e Eloísa, pelo carinho e seriedade com que realizaram a leitura da primeira versão desta tese e pelas sugestões de modificações durante o Exame de Qualificação.

Aos amigos, novos e velhos, que também cursaram o doutorado na Unesp, especialmente à Flávia e à Nildicéia.

Aos meus pais, sempre referências para mim, que me ajudam especialmente nos momentos mais difíceis da minha vida e que são os maiores responsáveis por tudo o que conquistei até aqui.

À Dóris, minha bebezona, a maior motivação para tudo o que faço e quem sempre me ensinou tudo o que sei de melhor.

Agradeço também ao Diego, por gostar de mim como sou e por ter me agüentado e me apoiado nos últimos meses em que tive minha cabeça nublada por exemplos de uso do espanhol, esquemas de cortesia e máximas conversacionais.

À CAPES, que financiou durante esses meses minha pesquisa e que também me concedeu o financiamento para estágio em Valladolid, fundamentais para a pesquisa.

Tornar pública a Tese produz um efeito contraditório de fechamento. Contraditório porque sabemos que o “ponto final” encerra o trabalho e, junto com ele, um ciclo da vida acadêmica. Porém o “ponto final” também permite o início de outra etapa e a continuidade das discussões em outros tipos de pesquisas.

## SUMÁRIO

<b>Resumo</b>	<b>I</b>
<b>Resumen</b>	<b>II</b>
<b>Abstract</b>	<b>III</b>
<b>Lista de Quadros</b>	<b>IV</b>
<b>Lista de Figuras</b>	<b>V</b>
<b>Lista de códigos utilizados</b>	<b>V</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>1 PRESSUPOSTOS LINGÜÍSTICOS DA CORTESIA NA COMUNICAÇÃO</b>	
1.1 – A Pragmática .....	8
1.2 – Teoria dos Atos de Fala .....	10
1.3. – As Máximas de Grice (1975), de Leech (1983) e de Lakoff (1973) .....	17
1.4 – Teoria da Relevância.....	20
1.5 – Estudos sobre o discurso de cortesia .....	23
1.5.1 – O Ato de Cumprimentar .....	36
1.5.2 – O Ato de Agradecer .....	40
1.5.3 – O Ato de Desculpar-se .....	42
1.5.4 – O Ato de Despedir-se .....	44
1.5.5 – O Ato de Pedir .....	46
<b>2 COMUNICAÇÃO NA ERA DIGITAL: A CORTESIA NO CIBERESPAÇO</b>	
2.1 – A Sociedade da Informação .....	51
2.2 – Comunidades Virtuais de Interação (CVI) .....	55
2.3 – Cibercortesia e netiqueta .....	57
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA</b>	
3.1 – O contexto da pesquisa, os interlocutores e os dados .....	68
3.1.2 – Contexto da pesquisa: o curso .....	69
3.1.3 – Os interlocutores: grupos e características .....	73
3.1.4 – Os dados selecionados para análise .....	76
3.2 – Os principais elementos de interpretação .....	78
<b>4 INTERAÇÕES E CORTESIA NOS FÓRUNS: ANÁLISES E RESULTADOS</b>	
4.1 – As interações nos Fóruns <i>online</i> .....	84
4.2 – As práticas controladas: mensagens enviadas pelo professor, objetivos e expectativas no <i>Foro General</i> .....	86

4.3 – As práticas menos controladas - interações entre alunos .....	97
4.3.1 – Objetivos da Semana 3 do curso .....	100
4.3.2 - Objetivos da Semana 4 do curso .....	101
4.3.3 - Objetivos da Semana 5 do curso .....	103
4.3.4 - Objetivos da Semana 6 do curso .....	104
4.3.5 – O Ato de Cumprimentar em Fórum Online .....	104
4.3.6 – O Ato de Agradecer em Fórum Online .....	109
4.3.7 – O Ato de Desculpar-se em Fórum Online .....	112
4.3.8 – O Ato de Despedir-se em Fórum Online .....	115
4.3.9 – O Ato de Pedir em Fórum Online .....	122
4.4. A Cortesia no Fórum Online e as regras de Netiqueta .....	130
4.5. Discussão Geral .....	131
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	
5.1 – Resumo do estudo e algumas conclusões .....	136
5.2 – Aplicações e contribuições .....	142
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	145
<b>OBRAS CONSULTADAS</b>	150
<b>ANEXOS</b>	
<b>Anexo A – Questionário Inicial do Curso</b>	<b>VI</b>
<b>Anexo B – Questionário Final do Curso</b>	<b>VII</b>

## **Resumo**

Esta pesquisa teve por objetivos (1) identificar as estratégias presentes no ambiente online para expressar os atos de cumprimentar, despedir, agradecer, desculpar e pedir, e (2) analisar quais dessas estratégias poderiam ser consideradas transferências pragmáticas da língua materna à língua estrangeira. Dessa forma, ao investigar as estratégias de cortesia utilizadas pelos participantes ao expressarem-se em espanhol, a pesquisa objetivou compreender o funcionamento da cortesia no contexto de um curso *online*. Para alcançar esses objetivos a pesquisa retoma a teoria dos Atos de Fala (SEARLE, 1975), relaciona-a às teorias atuais sobre cortesia (HAVERKATE, 1994; BRAVO, 2004; ESCANDELL-VIDAL, 2005; ÁLVAREZ MURO, 2005) e discute sobre a cortesia em meio *online* (ou cibercortesia).

A abordagem metodológica da pesquisa consistiu da análise qualitativa e quantitativa das estratégias de cortesia presentes nos Atos de Fala do *corpus* utilizado, formado pelas interações escritas entre os participantes nos Fóruns de um curso totalmente a distância de espanhol pra turismo. Os resultados demonstraram uma tendência dos participantes desse curso em expressar-se em língua espanhola por meio de estratégias de cortesia positiva e de “supercortesia” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004). Os resultados revelaram também que a maioria das estratégias de cortesia utilizadas consistem de transferências pragmáticas da língua portuguesa à língua espanhola. Esta pesquisa visa contribuir com dados e hipóteses tanto sobre a cortesia em língua espanhola quanto sobre a cortesia no ciberespaço, sinalizando algumas relações pragmáticas entre essa língua e a língua portuguesa e formulando hipóteses para os usos.

**Palavras-chave:** cortesia; cibercortesia; espanhol ; ambiente online; atos de fala;



## Resumen

Este trabajo se realizó con los objetivos de: (1) identificar las estrategias presentes en un entorno online para expresar los actos de saludar, despedir, agradecer, disculpar y pedir, y de (2) analizar cuáles de estas estrategias podrían ser consideradas transferencias pragmáticas de la lengua materna hacia la lengua extranjera. Por medio de los análisis de las estrategias de cortesía utilizadas por los participantes en lengua española, la investigación pudo comprender el funcionamiento de la cortesía en el ámbito de un curso *online*. Para llevar a cabo el análisis, la investigación retomó la teoría de los Actos de Habla (SEARLE, 1975), la relacionó a las teorías más modernas sobre la cortesía (HAVERKATE, 1994; BRAVO, 2004; ESCANDELL-VIDAL, 2005; ÁLVAREZ MURO, 2005) y propuso la discusión sobre la cibercortesía.

Desde el punto de vista metodológico el trabajo se inscribe en el paradigma de análisis cualitativo y cuantitativo de las estrategias de cortesía presentes en los Actos de Habla del *corpus* investigado, compuesto por interacciones escritas entre los participantes en Foros de un curso totalmente a distancia de español para turismo. Los resultados han demostrado la tendencia de los participantes en expresarse en lengua española por medio de estrategias de cortesía positiva y de “supercortesía” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004). Han revelado, también, que la mayoría de las estrategias utilizadas consisten de transferencias pragmáticas de la lengua portuguesa hacia la lengua española. El objetivo central del presente trabajo ha sido el de contribuir a un mejor conocimiento sobre la cortesía en lengua española y sobre la cortesía en el ciberespacio, señalando algunas relaciones pragmáticas entre esta lengua y la lengua portuguesa y proporcionando hipótesis para los usos.

**Palabras-clave:** cortesía; cibercortesía; español ; entorno online; actos de habla;

**Abstract**

This research aims to (1) identify strategies of politeness in the online environment to express speech acts of compliment, farewell, thank, apologize and ask, and (2) examine which of these strategies could be considered pragmatic transfers language of the foreign language. Thus, to investigate the strategies of politeness used by participants to express themselves in Spanish, the survey aimed to understand how works politeness in the context of an online course. To achieve these goals the research incorporates the theory of Acts of Speech (Searle, 1975), relates it to current theories on politeness (HAVERKATE, 1994; BRAVO, 2004; ESCANDELL-VIDAL, 2005; ÁLVAREZ MURO, 2005) and discusses politeness in the online environment (or cyber-politeness). The methodological approach of the research consisted of qualitative and quantitative analysis of the strategies present in the Speech Acts corpus used, formed by written interactions between participants in the Forums of an totally online course of Spanish for tourism. The results showed a tendency of the participants in this course express themselves in Spanish through strategies of positive politeness and “super-politeness” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004). The results also showed that most of the politeness strategies used consist of transfers of Portuguese to Spanish language. This research aims to contribute to both data and assumptions about politeness expressed in Spanish as on the cyberspace, signaling some pragmatic relations between this language and the Portuguese language and formulating hypotheses for uses.

**Keywords:** politeness; cyber-politeness; spanish ; online environment; speech acts;

<b>LISTA DE QUADROS</b>	<b>p.</b>
<b>Quadro 1:</b> Exemplos de <i>supercortesia</i> (adaptado de BROWN e LEVINSON, 1987,p. 93).....	28
<b>Quadro 2:</b> Comportamento social (ESCANDELL-VIDAL, 2005, p.55).....	29
<b>Quadro 3:</b> Modelo de Cortesia (ESCANDELL-VIDAL, 2005, p.55).....	31
<b>Quadro 4:</b> Tela de mensagens do Fórum .....	61
<b>Quadro 5:</b> Regras de Netiqueta .....	63
<b>Quadro 6:</b> Funcionalidades do Curso .....	71
<b>Quadro 7:</b> Funcionalidades da tela Inicial do Curso .....	72
<b>Quadro 8:</b> Perfil dos Participantes do Curso .....	73
<b>Quadro 9:</b> Características dos Fóruns do curso .....	76
<b>Quadro 10:</b> Quantidade de interações em todos os Fóruns .....	77
<b>Quadro 11:</b> Quantidade total de interações nos Fóruns .....	77
<b>Quadro 12:</b> Quadro de mensagens do Fórum .....	85
<b>Quadro 13:</b> Resumo analítico do Fórum geral .....	97
<b>Quadro 14:</b> Análise do Ato de Fala cumprimentar agradecendo .....	106
<b>Quadro 15:</b> Análise do Ato de Fala cumprimentar tratando por <i>mis amores</i> .....	106
<b>Quadro 16:</b> Análise do Ato de Fala cumprimentar utilizando entonces .....	108
<b>Quadro 17:</b> Análise do Ato de Fala agradecer elogiando .....	109
<b>Quadro 18:</b> Análise do Ato de Fala desculpar-se expondo a face .....	113
<b>Quadro 19:</b> Análise do Ato de Fala despedir-se utilizando expressão religiosa .....	115
<b>Quadro 20:</b> Análise do Ato de Fala despedir-se utilizando expressões de encorajamento .....	117
<b>Quadro 21:</b> Análise do Ato de Fala despedir-se utilizando a expressão <i>que lo aproveches</i> .....	119
<b>Quadro 22:</b> Análise do Ato de Fala despedir-se agradecendo .....	119
<b>Quadro 23:</b> Análise do Ato de Fala pedir utilizando a expressão <i>sólo pido que</i> .....	123
<b>Quadro 24:</b> Análise do Ato de Fala pedir utilizando formas condicionais .....	125
<b>Quadro 25:</b> Resumo das estratégias para Cumprimentar	132
<b>Quadro 26:</b> Resumo das estratégias para Agradecer	132
<b>Quadro 27:</b> Resumo das estratégias para Desculpar-se	132
<b>Quadro 28:</b> Resumo das estratégias para Despedir-se	133
<b>Quadro 29:</b> Resumo das estratégias para Pedir	134

<b>LISTA DE FIGURAS</b>	<b>p.</b>
<b>Figura 1:</b> Página Inicial do Curso .....	70
<b>Figura 2:</b> Níveis de conhecimento de língua (MARCO EUROPEU DE REFERÊNCIA, 2002) .....	75
<b>Figura 3:</b> Tela de análise do Software Atlas TI .....	80
<b>Figura 4:</b> Imagem gráfica gerada pelo Software Atlas TI .....	81
<b>Figura 5:</b> Tela de busca do <i>Corpus de Referencia del Español Actual</i> – CREA .....	82
<b>Figura 6:</b> Tela de busca do <i>Corpus del Español</i> – CE .....	82
<b>Figura 7:</b> Ciclo analítico da pesquisa .....	83
<b>Figura 8:</b> Imagem de tela do Fórum da Semana 3 .....	99
<b>Figura 9:</b> Estratégias de cortesia utilizadas ao cumprimentar .....	108
<b>Figura 10:</b> Estratégias de cortesia utilizadas ao agradecer .....	112
<b>Figura 11:</b> Estratégias de cortesia utilizadas ao desculpar-se .....	114
<b>Figura 12:</b> Estratégias de cortesia utilizadas ao despedir-se .....	121
<b>Figura 13:</b> Estratégias de cortesia utilizadas ao pedir .....	129

#### LISTA DE CÓDIGOS UTILIZADOS PARA PRESERVAÇÃO DE IDENTIDADE

<b>CODIFICAÇÃO UTILIZADA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
( )	Numeração de exemplos ilustrativos e de excertos do <i>corpus</i>
Re:	Trata-se de uma resposta na cadeia do Fórum
NNN	Refere-se ao nome de participantes
XX	Números ou dados que possam identificar os participantes

## INTRODUÇÃO

Esta pesquisa investiga as estratégias de cortesia utilizadas, em língua espanhola, por falantes brasileiros para expressarem os atos de cumprimentar, despedir, agradecer, desculpar e pedir em contextos *online* de interação.

Em estudo sobre a relação do aprendiz com a língua estrangeira Serrani- Infante (1998) afirma que o encontro do sujeito com uma língua estrangeira é um deslocamento da posição do sujeito de enunciação em sua língua materna para a posição de sujeito de enunciação na língua estrangeira. Ao falar, o sujeito representa o mundo (e se representa) por imagens construídas na cadeia lingüístico-discursiva.

Quando se toma a palavra de modo significante (tanto em L1 como em L2), toma-se uma posição enunciativa, que dirá respeito a relações de poder e a processos identificatórios. Essa perspectiva enunciativa é adotada também por Revuz (1998), para quem a relação do aluno com a língua estrangeira é permeada pelo confronto entre o que lhe foi instaurado pela língua materna e que a língua estrangeira desarranja:

A língua estrangeira, objeto de saber, objeto de uma aprendizagem raciocinada é, ao mesmo tempo, próxima e radicalmente heterogênea em relação à primeira língua. O encontro com a língua estrangeira faz vir à consciência alguma coisa do laço muito específico que mantemos com nossa língua. Esse confronto entre a primeira e a segunda língua nunca é anódino para o sujeito (op.cit., p.215)

Considerando a complexidade estabelecida na relação entre língua materna e língua estrangeira, esta pesquisa propõe problematizar, na interação escrita em língua espanhola entre brasileiros, os distintos tipos de elementos lingüístico-pragmáticos transferidos da língua materna em contextos virtuais de interação.

De acordo com os principais estudiosos dos contatos entre línguas, a transferência lingüística pode afetar diversos níveis lingüísticos: fônico, morfológico, sintático, léxico e semântico. Na medida em que as análises de situações de contato entre línguas avançaram no

campo teórico da Lingüística e da Lingüística Aplicada, alguns autores observaram a existência de fenômenos de transferência que afetavam o nível pragmático e se relacionavam com aspectos culturais.

Por tratar-se de uma língua próxima, a língua espanhola aceita o uso de formas aparentemente semelhantes àquelas utilizadas em português em algumas situações comunicativas. Porém, em muitas situações, não há uma relação de equivalência de uso entre as línguas e os falantes de português, ao desconhecerem quais regras regulam essas situações, utilizam as estratégias que utilizariam em sua língua materna (o português) sem se darem conta dos efeitos produzidos na interação.

Sendo assim, o objetivo desta pesquisa foi de identificar e de analisar as estratégias utilizadas por um grupo de falantes brasileiros em língua espanhola e formular hipóteses para os usos em contextos de interação em Fórum *online*.

Para tratar do tema foi necessário realizar determinados movimentos teóricos e analíticos. Teoricamente, esta investigação precisou articular teorias da Lingüística a conceitos do campo da Comunicação no ciberespaço. No **Capítulo 1**, a pesquisa revisita as teorias Pragmáticas dos Atos de Fala de Austin (1962) e as reformulações propostas por Searle (1975) para refletir sobre as máximas de Lakoff (1973), Grice (1975) e Leech (1983). Essa reflexão é pertinente no contexto desta investigação pois as propostas de máximas conversacionais refletem o surgimento da preocupação com o aspecto da cortesia nas investigações lingüísticas.

Nesse mesmo capítulo também são expostas algumas noções da Teoria da Relevância, cujo propósito é avançar na investigação sobre as expectativas do interlocutor em uma interação lingüística e discutir o conceito de *face* de Goffman (1974), que serve de base para as formulações na área dos estudos sobre a cortesia.

Os conceitos advindos da Pragmática são retomados, na pesquisa, para pensar a **cortesia** a partir das investigações de Brown e Levinson (1986) e de Haverkate (1994) e das reformulações mais recentes de Kerbrat-Orecchioni (2004), Escandell-Vidal (2005), Alvarez Muro (2005) e Bravo (2004). Essas propostas são ampliadas, nesta pesquisa, para contextos *online* de interação e para a problematização da cibercortesia.

Sendo assim, no **Capítulo 2** são apresentadas as articulações entre as teorias pragmáticas e aquelas pertencentes ao campo da Comunicação para pensar o fenômeno da cortesia em meio *online* e para refletir sobre as implicações de se considerar a **cibercortesia** a partir de algumas regras de netiqueta relacionadas com o uso do Fórum *online*.

Nessa pesquisa, tomo como objeto de análise a interação escrita entre falantes da língua portuguesa em língua espanhola em um ambiente virtual de aprendizagem. O foco esteve voltado especificamente para a análise dos elementos utilizados por um grupo de falantes brasileiros para expressar *cordialidade*<sup>1</sup> em língua espanhola em contextos escritos de interação *online*.

Partindo do pressuposto de que a possibilidade de transferências morfológicas, sintáticas, léxicas e semânticas é muito alta, dada a proximidade entre as línguas, foi possível constatar que tais transferências, em ambiente virtual, podem afetar diretamente a relação pragmática entre os interlocutores.

A idéia de pesquisar o tema da cordialidade em língua espanhola se justifica por pelo menos dois motivos. O primeiro diz respeito à própria historicidade do termo “cordialidade brasileira”, apontada pelo historiador Sérgio Buarque de Holanda (1936) como o traço distintivo da sociedade construída pelos colonizadores ibéricos nos trópicos americanos. Minha hipótese inicial é de que a cordialidade, apesar de poder ser expressa em qualquer

---

<sup>1</sup> Parto do conceito de *Estratégias de Cortesía* elaborado por Brown e Levinson (1978) e desenvolvido no Capítulo 1 da tese.

língua, não é apresentada da mesma forma em termos lingüístico-pragmáticos em português e em espanhol, ainda que estas sejam línguas próximas.

O fato de os elementos lingüístico-pragmáticos utilizados em língua portuguesa para denotar cordialidade não encontrarem relação simétrica com os mesmos elementos lingüístico-pragmáticos em língua espanhola possibilita diferentes interpretações segundo o grau de conhecimento da língua espanhola por parte de falantes de português e a “percepção” da cordialidade pode encontrar-se em *pontos equivocados* do sistema lingüístico.

Vale ressaltar que se trata de um estudo de caso que analisa a produção escrita em língua espanhola em ambiente virtual e, dessa forma, ainda que algumas das hipóteses possam ser comprovadas no contexto pesquisado os resultados não podem ser generalizados para todos os casos<sup>2</sup>.

A segunda justificativa da escolha do tema da cordialidade em interações escritas em espanhol em ambiente *online* se relaciona à própria escolha por trabalhar com esse tipo de suporte. Ainda são poucos os trabalhos acadêmicos que têm se dedicado à análise de produções escritas, em língua espanhola, em contexto *online* e, dessa forma, ao optar pela investigação em um contexto *online* de aprendizagem considero que a pesquisa pode contribuir não somente com as caracterizações dos tipos de produção nesse contexto mas, também, com sugestões de formas de análise lingüística e de trabalho em sala de aula com esse tipo de contexto.

Além disso, a característica principal de um ambiente virtual é o valor essencialmente pragmático e sua referência a algum acontecimento concreto, que demandam alguma ação imediata e, sobretudo, a resposta do interlocutor, instaurando uma situação de interação entre os interlocutores e resultando em um tipo de texto no qual “autor” e “leitor” devem lançar mão de estratégias para instaurar confiança mútua. O fato de as interações se darem de forma

---

<sup>2</sup> Para a generalização dos resultados verificados seria necessário um estudo mais amplo, abrangendo e contrastando diferentes contextos.



escrita nesse tipo de contexto possibilita uma análise concreta da materialização da cordialidade e das estratégias de cortesia utilizadas pelos falantes.

Com relação ao gênero escrito, parto de constatações de outras pesquisas sobre a leitura de textos escritos em língua espanhola por parte de brasileiros que já demonstraram que esta pode chegar a um alto grau de compreensão léxico-semântica, fato observável em outras poucas línguas que também possuem história de proximidade, como por exemplo ocorre com o par inglês/escocês e com o par dinamarquês/sueco (SWEET, 1964).

No caso específico da relação português-espanhol, esse resultado parece estar relacionado com certos esquemas e destrezas passíveis de serem re-produzidos em determinados tipos de (con)texto como, por exemplo, os gêneros textuais produzidos em e para contextos de especialidade.

O grau de inter-compreensão entre ambas as línguas leva falantes de português e espanhol a habitarem uma “zona enganosa de facilidade” (ALMEIDA FILHO, 1995) que produz, como conseqüência, a crença de que todo falante de português é naturalmente (por conseqüência) falante básico de espanhol e vice-versa. Nessa zona de facilidade enganosa surgem elementos transferidos da outra língua e na maioria das situações as transferências afetam o nível pragmático sem que os falantes o percebam.

Tais transferências, quer sejam interpretadas como *falhas* comunicativas ou como *produções* discursivas, têm uma vertente gramatical inegável<sup>3</sup>. Porém em muitas ocasiões trata-se de transferência (cultural) dos valores atribuídos a elementos lingüísticos da língua materna em decorrência de desconhecimento do valor pragmático-cultural atribuído em contextos específicos na língua estrangeira.

---

<sup>3</sup> É inegável, também, a tendência por parte de professores e pesquisadores da área de espanhol em avaliar os “erros” ou os “desvios” como transferências (gramaticais) da língua materna pelo fato de serem línguas próximas. Porém é possível verificar os mesmos erros cometidos na língua estrangeira presentes na produção da própria língua materna. Em nossa pesquisa levaremos em consideração a questão do desvio gramatical (proposto pela Gramática Tradicional), porém nosso foco estará voltado para os aspectos funcionais resultantes do uso de determinados elementos da língua e, portanto, nos basearemos nos aspectos propostos por gramáticas do tipo Funcional-Nocional.

Considerando a aparente facilidade lingüística com que brasileiros se expressam em língua espanhola, faz-se necessário um tipo de estudo que leve em consideração não somente os elementos lingüístico-gramaticais das línguas, mas os valores atribuídos a tais elementos em contextos sócio-pragmáticos determinados.

Seguindo Ellis (1994, p.1)<sup>4</sup> esta pesquisa se insere na linha de trabalhos que se preocupam com a forma “como os aprendizes desenvolvem a habilidade de produzir Atos de Fala” com enfoque nos “fatores sociais que influenciam tal desenvolvimento”. Dessa forma, ao pesquisar a produção escrita em língua espanhola em ambiente virtual de aprendizagem, a pesquisa pode contribuir para nortear o trabalho com essa especificidade de ensino de língua, tanto em ambiente virtual quanto presencial de interação, fornecendo subsídios teóricos e experimentais sobre os aspectos lingüísticos e pragmáticos que entram em jogo.

Uma das principais preocupações de professores de línguas estrangeiras é conseguir não somente que o aprendiz possa produzir enunciados gramaticais na língua estrangeira mas sobretudo que tais enunciados correspondam a enunciados aceitáveis e “pragmaticamente corretos” no contexto comunicativo em que sejam produzidos. Alinhada a essa preocupação, a pesquisa visa identificar quais elementos de cordialidade da língua espanhola produzem dificuldade para falantes de português em contextos escritos de negociação interpessoal em ambiente virtual e quais estratégias são utilizadas pelos falantes para buscar o equilíbrio em suas interações.

Ao investigar os tipos de estratégias utilizadas pelos falantes para expressarem cortesia esta investigação pretende responder às seguintes perguntas de pesquisa:

1. Quais estratégias de cortesia estão presentes no ambiente virtual pesquisado para expressar os atos de cumprimento, despedida, agradecimento, desculpa e pedido?

---

<sup>4</sup> Tradução livre de “others are concerned with how learners develop the ability to perform speech acts such as requests or apologies appropriately. Similarly, whereas many researchers continue the long-standing attempt to explain the psycholinguistic processes that underlie L2 acquisition and use, others have given attention to the social factors that influence development. (ELLIS, 1994, p.1)

2. Quais dessas estratégias de cortesia utilizadas pelos falantes de português pesquisados podem ser consideradas transferências pragmáticas e culturais da língua portuguesa à língua espanhola?

Vale ressaltar que o contexto pesquisado constitui-se de um curso totalmente a distância de Espanhol para Turismo e que, nesse curso, os Fóruns cumpriram a função de vertebrar as discussões e as negociações em língua espanhola entre os participantes. A principal preocupação de professores de línguas estrangeiras é criar contextos reais de interação entre os alunos e auxiliá-los na produção de enunciados aceitáveis e “pragmaticamente corretos” em língua estrangeira.

Alinhada a essa preocupação, a pesquisa visa identificar os elementos de cordialidade da língua espanhola que podem produzir dificuldade para alunos brasileiros de nível básico em contexto *online* de aprendizagem e quais estratégias são utilizadas por esses alunos para buscar o equilíbrio em suas interações.

Analiticamente, portanto, esta pesquisa aplicou a proposta teórica do estudo de caso para investigar o funcionamento da cortesia em língua espanhola nos Fóruns do curso. No **Capítulo 3** são apresentadas as características do contexto pesquisado e a metodologia utilizada para a análise dos dados. Os resultados das análises das estratégias de cortesia utilizadas pelos alunos e as discussões desses resultados são apresentados no **Capítulo 4**, que também apresenta considerações sobre o funcionamento da cibercortesia e da implicação de considerá-la por meio de regras de netiqueta. No **Capítulo 5** são apresentadas as considerações finais, implicações e propostas para futuros trabalhos.

## 1 PRESSUPOSTOS LINGÜÍSTICOS DA CORTESIA NA COMUNICAÇÃO

No **Capítulo 1** são apresentadas as principais correntes teóricas da Pragmática que servem de base teórica para a pesquisa. Início o capítulo com a apresentação das principais preocupações da Pragmática e seus objetos de estudo, passo a tratar mais especificamente dos aspectos da Teoria dos Atos Performativos (de Austin) e dos Atos de Fala (de Searle) que possibilitaram o surgimento de avanços nas investigações sobre a relação entre linguagem e ação.

Retomo as perspectivas de Grice (1989), Leech (1983) e Lakoff (1973) e suas propostas de máximas conversacionais para apresentar a Teoria da Relevância e seus pressupostos adotados na pesquisa. Encerro o capítulo com a apresentação dos avanços dos Estudos sobre a Cortesia, com especial destaque para as investigações de Bravo (2001;2004), Escandell-Vidal (1998; 2005) e Haverkate (1994), fundamentais para o embasamento teórico desta investigação.

### 1.1 – A Pragmática

Em seu início, a reflexão do tipo pragmática não estabelecia nenhuma relação com a reflexão lingüística, já que se origina de uma série de reflexões filosóficas. Segundo Paveau e Sarfati (2006) sua origem encontra-se no interior das reflexões conhecidas como *Filosofia da Linguagem*.

A distância que existe às vezes entre o que literalmente se diz e o que realmente se quer dizer, a adequação das seqüências gramaticais ao contexto e à situação ou a relação entre o referente e sua interpretação são três tipos de fenômenos que não podem ser analisados apenas em termos estritamente gramaticais. Para analisá-los é necessário partir do pressuposto de que existe sempre uma parte do significado que não é reduzível ao modelo clássico de

divisão entre significante e significado, pois existem fatores externos que configuram a situação na qual os enunciados são produzidos.

Yus (2001) afirma que, devido à grande diversidade metodológica, a Pragmática é uma área de difícil definição. Segundo o autor, algumas possíveis definições seriam aquelas sugeridas por Crystal, no estudo dos fatores que governam a eleição da linguagem na interação social e os efeitos de nossa eleição sobre os demais, por Leech, no estudo de como os enunciados têm significado nas situações ou de Yule, no estudo de como se comunica mais do que se diz.

A diversidade metodológica, a variedade e complexidade dos aspectos contextuais que em geral os trabalhos em Pragmática estudam levaram os investigadores a qualificá-la como uma perspectiva (REYES, 1990; NUYTS, 1992) ou como um pré-paradigma (ALCARAZ VARÓ, 1990).

Contrário a essas duas idéias, Yus (1997) defende que a Pragmática pode ser considerada um paradigma consolidado, que engloba uma série de modelos que pretendem resolver problemas da linguagem em ação por meio do contexto e da interação na linguagem. Será essa a concepção de Pragmática adotada nesta pesquisa.

Um dos grandes objetivos da Pragmática sempre foi estabelecer como interpretar os enunciados e quais interpretações dependem do que foi dito e quais outras dependem de inferência e pressupostos. Outra forma também possível de encaminhar um estudo em Pragmática pode ser analisando em que medida os elementos que configuram o contexto determinam a eleição da forma lingüística.

Procede-se, dessa forma, à análise do funcionamento dos mecanismos que explicam que nem sempre há uma correspondência direta entre o significado literal das expressões utilizadas e o conteúdo que o emissor quer transmitir. Será essa a forma eleita de considerar e de analisar as estratégias de cortesia utilizadas pelos falantes no contexto desta pesquisa.

## 1.2 – Teoria dos Atos de Fala

Uma das linhas de investigação mais difundidas dentro do desenvolvimento da Pragmática é aquela iniciada por Austin. Na segunda metade dos 40, marcado pelo pós-guerra da Europa, o autor propunha a revalorização da linguagem cotidiana em oposição às linguagens utilizadas na filosofia e no meio científico. Boa parte dos autores pertencentes à filosofia da linguagem, anteriores e contemporâneos a Austin, defendiam que as línguas naturais são imperfeitas e que, por isso, não poderiam servir como metalinguagem das especulações e investigações filosóficas e científicas.

Contrário a essa postura, Austin argumentava que a linguagem que utilizamos no dia-a-dia em nossa comunicação ordinária é uma ferramenta que o passar dos tempos foi polindo até fazer dela útil e perfeitamente adaptada aos fins aos quais serve. Já não se tratava de pensar os enunciados em termos de verdadeiro ou falso, mas de considerá-los com valores intrínsecos pois, segundo Austin (1962)<sup>5</sup>, pode-se afirmar que um enunciado é exagerado, vago ou árido mas, em todos os casos, é inútil insistir em decidir em termos simples se o enunciado é “verdadeiro ou falso”. Para exemplificar essa idéia, Austin apresenta os seguintes enunciados, também comentados por Paveau e Sarfati (2006):

(1) - *O céu está azul.*

(2) - *Eu prometo resolver esse problema.*

O enunciado (1) é um tipo de enunciado que pode ser considerado verdadeiro ou falso, na medida em que se refere a um “estado de coisas objetivo”. Por outro lado, os enunciados do tipo (2) não são nem verdadeiros nem falsos, mas suscetíveis de serem “felizes” ou “infelizes”. A constatação de que a linguagem cotidiana é composta de enunciados do tipo

---

<sup>5</sup> Toda a obra de Austin foi publicada após sua morte. Aqui é utilizada como referência a primeira edição em inglês: AUSTIN, J. L. **How to do things with words**. Harvard, President and Fellows of Harvard College, 1962 A tradução brasileira da obra data de 1990: Quando dizer é fazer: Palavras e ação. Porto Alegre, Artes Médicas, 1990.

(2), nem verdadeiros nem falsos, levou Austin (1962) a estabelecer propriedades de determinados tipos de enunciados e a formular sua Teoria dos Atos de Fala.

Trata-se da idéia de que a linguagem não é exclusivamente descritiva e que a descrição de coisas do mundo e a transmissão de informação não são as únicas funções da linguagem. Assim, nasce a idéia de que a linguagem serve também para realizar ações.

Ao defender que “falar é fazer”, Austin (1962) considerava que um falante, ao enunciar uma frase do tipo (3) “Eu te *prometo* trazer o livro amanhã”, não apenas profere um enunciado, mas também faz algo: nesse caso, uma **promessa**. E o simples fato de prometer é considerado um Ato de Fala, pois o falante ao mesmo tempo em que fala, faz/promete. Da mesma forma podem ser considerados também Atos de Fala as constatações, as advertências, as descrições, as ordens, as críticas etc (op.cit., p.149).

O autor diferencia entre Atos de Fala Explícitos, nos quais um verbo performativo está presente, e Atos de Fala Implícitos, nos quais não há verbo performativo. Retomando o exemplo anterior, podemos fazer a seguinte analogia:

(3) <i>Eu te <b>prometo</b> trazer o livro amanhã</i>	}	<b>Ato de Fala Explícito</b>
verbo performativo → <u>PROMETO</u>		
(4) <i>Traga o livro amanhã</i>	}	<b>Ato de Fala Implícito</b>
verbo performativo → ausente na superfície,		
mas pode ser recuperado, por meio do uso do imperativo, o verbo de <b>pedido</b>		
[ <u>PEÇO QUE VOCÊ</u> ] traga o livro amanhã		

Austin (1962) também propôs uma divisão dos Atos de Fala em Ato Locucionário (que consiste no simples ato de proferir enunciados), **Ato Ilocucionário**<sup>6</sup> (que se caracteriza pelo fato de o falante querer realizar algo ao pronunciar um enunciado) e Ato Perlocucionário<sup>7</sup> (que explicita o efeito de uma fala anterior). A teoria dos Atos de Fala, desenvolvida posteriormente por Searle (1975) se ocupa, principalmente, dos Atos Ilocucionários. Estes são classificados em dois tipos: *Diretos* ou *Indiretos*.

Um *Ato de Fala Direto* diz respeito a um enunciado cuja estrutura gramatical indica a força ilocucionária pretendida pelo falante. Retomando o exemplo do enunciado [(3) *Eu te prometo trazer o livro amanhã*], este seria um Ato de Fala Direto pois o verbo *prometer* encontra-se exposto na estrutura do enunciado e indica o próprio ato de fala **prometer**.

Já o *Ato de Fala Indireto* apresenta em sua estrutura gramatical elementos lingüísticos que expressam uma força ilocucionária distinta daquela pretendida pelo falante. Um enunciado do tipo [(5) *Você pode passar o sal?*] encaminha o ouvinte para uma pergunta sobre a possibilidade de o interlocutor fazer algo, apesar de a pretensão do falante ao proferi-lo consistir em fazer um **pedido**. Uma excelente comparação entre *Atos Diretos* e *Atos Indiretos* em espanhol é oferecida por Haverkate (1994, p.154):

(6) *Aparte usted su coche*<sup>8</sup>

(7) *¿Quiere usted apartar su coche?*<sup>9</sup>

O enunciado (6) é um Ato de Fala Direto pois a **ordem** está expressa pelo uso do imperativo. Já o enunciado (7) é um Ato de Fala Indireto porque apresenta uma estrutura formal de interrogação para conseguir o efeito de uma **ordem**.

<sup>6</sup> Exemplos de Atos Ilocucionários: prometer, criticar, elogiar, cumprimentar, despedir-se etc

<sup>7</sup> Exemplos de Atos Perlocucionários: convencer, persuadir, impressionar, argumentar.

<sup>8</sup> Tradução ao português: *Retire seu carro*.

<sup>9</sup> Tradução ao português: *Queira retirar seu carro*. (sem correspondente para interrogativa)



Os Atos de Fala Indiretos nos demonstram a questão da “convencionalidade” dos enunciados utilizados em distintas línguas. No caso da língua portuguesa<sup>10</sup>, para realizar o Ato de Fala Indireto **pedido** seriam aceitas as formas:

(5) “*Você pode passar o sal?*”

(8) “*Você poderia passar o sal?*”

(9\*) “*Você quer passar o sal?*”

Já em língua espanhola, de forma geral, também poderiam ser utilizadas as seguintes formas para realização do Ato de Fala Indireto pedido nesse contexto:

(10) *¿Puedes pasarme la sal?*

(11) *¿Podrías pasarme la sal?*

Diferentemente da língua portuguesa, em língua espanhola a forma com o verbo “querer” não seria a preferida nessa situação de Ato de Fala Indireto de pedido. Um enunciado do tipo *¿Quieres pasar la sal?* provavelmente seria interpretado pelo falante nativo como uma pergunta sobre sua vontade de passar o sal e não como um pedido de seu interlocutor. Esse exemplo ilustra a idéia que quero desenvolver: de que cada língua possui mecanismos mais ou menos estabilizados para expressar os Atos de Fala Indiretos em contextos específicos.

---

<sup>10</sup> Não é intenção neste trabalho tratar dos regionalismos nem em língua portuguesa nem em língua espanhola. Por uma questão metodológica utilizo como referências de uso da língua espanhola, tanto na exemplificação dos conceitos quanto nas análises de meu *corpus*, as seguintes fontes:

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Banco de datos (CREA) [en línea]. *Corpus de referencia del español actual*. <<http://www.rae.es>> [19/12/2007]

DAVIES, Mark. *Corpus del español*. Disponível em: <http://www.corpusdelespanol.org/>

COES, Búsqueda de Palabras en Contexto Disponível em:

<http://www.datsi.fi.upm.es/~coes/interactivo/contexto.cgi>

Ressalto que estou ciente dos riscos de possíveis generalizações em ambas as línguas/culturas porém não é meu objetivo realizar uma descrição de todos os contextos possíveis de uso mas utilizar os exemplos para ilustrar os conceitos trabalhados.

(\*) Esse tipo de expressão do Ato de Fala Indireto em língua portuguesa, com o verbo *querer*, é muito utilizado especialmente no Sudeste do Brasil.

Segundo o contexto em que seja produzido, um mesmo enunciado pode adquirir diferentes valores pragmáticos. Para ilustrar essa idéia, proponho os seguintes enunciados em língua portuguesa e em língua espanhola:

(12) *¿Me puedes ayudar? / Você pode me ajudar?*

As expressões interrogativas de (12) não implicam necessariamente uma pergunta. Elas também podem ser, segundo os contextos nos quais sejam produzidas, um **pedido**, uma **ordem**, uma **sugestão** ou até mesmo uma **saudação**. Esses exemplos comprovam que não existe uma relação direta e transparente entre a forma e a função nas línguas, pois o contexto sempre determinará os efeitos produzidos pelas escolhas operadas pelos falantes.

Os Atos de Fala Indiretos são expressos por determinados elementos da língua que guiam a interpretação do ouvinte para uma direção diferente daquela expressa pelo sentido literal do enunciado, tais como o tom de voz, a entoação e o acento (no caso da língua oral) e a ordem de palavras, o modo verbal e as escolhas lexicais (no caso da língua escrita). Dessa forma é necessário que o ouvinte reconheça a intenção do falante ao pronunciá-las e que consiga relacionar os enunciados às situações nas quais são produzidos.

O próprio Searle (1975) já havia constatado que alguns enunciados são “convencionalmente” empregados para realizar **pedidos, ordens, cumprimentos** etc de forma indireta. As classificações dos tipos de Atos de Fala variam em função dos autores. A divisão dos Atos efetuada por Searle (1979, p.12) em cinco tipos é a mais recorrente na maioria das pesquisas sobre a cortesia verbal no mundo hispânico. São considerados pelo referido autor os Atos de Fala como aqueles de tipo<sup>11</sup> *assertivo, diretivo, compromissivo, expressivo e declarativo*.

Para os propósitos dessa pesquisa são analisadas as estratégias de cortesia na expressão dos Atos de Fala Expressivos **agradecimento, desculpa, cumprimento** e

---

<sup>11</sup>Exemplos - Atos assertivos: afirmar, constatar / Atos diretivos: ordenar, pedir / Atos compromissivos: prometer, jurar / Atos expressivos: felicitar, agradecer / Atos declarativos: decretar, abrir uma sessão

**despedida** e do Ato de Fala Diretivo **pedido** em língua portuguesa e em língua espanhola. Parto do pressuposto de que os falantes brasileiros utilizam Atos de Fala Indiretos em língua espanhola para comunicar algo diferente do que comunicariam com o sentido literal em língua espanhola<sup>12</sup>. Algumas situações comunicativas em espanhol aceitam usos de formas muito próximas àquelas do português, porém em muitos casos não há uma relação de equivalência de uso entre as línguas. Em muitas situações, os falantes de português, ao desconhecerem quais regras regulam a língua espanhola, utilizam as estratégias que utilizariam em sua língua materna (o português) sem se darem conta dos efeitos produzidos na interação.

Exemplifico com um excerto de meu *corpus*, um enunciado que utiliza uma expressão muito típica do português que não possui a mesma equivalência semântica em espanhol:

(13) Re: GRUPO X - NNN - NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - jueves, 22 de noviembre de 2007, 11:39  
hola! Ya envié nuestra actividad a ti y también a la profesora. Cualquier cosa  
escribame! Besitos, hasta pronto!

Em português ao se enunciar a expressão “qualquer coisa” estamos realizando um Ato de **oferecer ajuda**, como se disséssemos por meio dessa expressão o equivalente a “caso haja qualquer coisa que queira ...”. Em espanhol existem as duas palavras (*cualquier/ra* e *cosa*) porém o simples fato de utilizá-las combinadas não expressa essa mesma idéia do português.

Esse exemplo demonstra que às vezes (ou na maioria das vezes) o ouvinte tem que realizar um esforço para entender o que o falante quis dizer. Algumas expressões e fórmulas utilizadas como Atos de Fala Indiretos expressam atitudes do falante e são aprendidas ao longo da vida na língua materna. Porém no caso de línguas estrangeiras, segundo o nível de

<sup>12</sup> Seguindo SEARLE (1979, p.117), filósofos e lingüistas consideram como "significado literal" as "sentenças que têm significados literais. O significado literal é inteiramente determinado pelos significados de seus componentes – palavras ou morfemas – e pelas regras sintáticas segundo as quais esses elementos são combinados. A sentença pode ter mais que um significado literal (ambigüidade) ou seu significado literal pode ser o significado literal da sentença, que é o significado que ela tem independentemente de qualquer contexto..."

conhecimento da língua, nem sempre o falante é capaz de expressar, reconhecer e de interpretar o significado pretendido.

Imaginemos a seguinte interação em língua espanhola entre um brasileiro e um nativo de língua espanhola: um brasileiro recebendo o troco em uma loja espanhola.

(14) [Brasileiro] - *¡Gracias!*

(15) [Espanhol] - *¡Venga!*

Um falante nativo de língua espanhola, por exemplo, talvez não considerasse necessário **agradecer** quando recebesse o troco de algo que comprou. Pensaria: "*Es mi dinero. ¿Por qué voy a dar las gracias?*". Por outro lado o brasileiro poderia interpretar o enunciado *¡Venga!* não com uma retribuição de seu agradecimento, mas como uma forma pouco cortês e não equivalente ao nosso "*de nada*". O consagrado *Venga* da língua espanhola talvez pudesse ser comparado, pragmaticamente, ao *You're welcome* da língua inglesa (...)

Da mesma forma, retomando o exemplo do pedido de sal em um almoço em família, um falante nativo de espanhol talvez não agradecesse a cada vez que lhe passassem o sal, o pão, a água etc. Por outro lado um brasileiro se sentiria na obrigação de agradecer com um "*obrigado(a)*" a todas as coisas que lhe fossem feitas por outras pessoas, pois a repetição de agradecimento, para os brasileiros, produz o efeito de cortesia.

Esses exemplos servem para demonstrar o caráter convencional dos elementos lingüísticos empregados em cada cultura. Na cultura brasileira somos, desde pequenos, incentivados a agradecer a qualquer gesto ou ação de outra pessoa. As formas em português *obrigado(a)* e em espanhol *gracias* consistem no mesmo Ato de Fala de **agradecimento**. Porém não é suficiente aprender que essas formas em ambas as línguas são equivalentes semânticos. É necessário aprender também a equivalência pragmática mediante a explicação das situações nas quais aparecem em cada uma das línguas.

Os enunciados performativos são utilizados para a realização de diferentes tipos de ações, mais ou menos ritualizadas ou convencionadas. Basta enunciá-las e o ato está realizado. Porém dependem das condições de emissão/produção para que funcionem: as palavras devem ser ditas em circunstâncias adequadas, caso contrário o ato realizado pode fracassar de maneira especial. Segundo esse pressuposto, Austin abre caminho para todas as futuras pesquisas em Pragmática que admitem o vínculo entre linguagem e ação baseadas em pautas de conduta convencionalmente estabelecidas.

Refletindo sobre essa questão, Grice (1975) desenvolveu a idéia de "implicatura conversacional" e o "princípio de cooperação", que passarei a apresentar no próximo item.

### 1.3 – As Máximas de Grice (1975), de Leech (1983) e de Lakoff (1973)

Grice (1975) postula um princípio conversacional, o da Cooperação, para o qual sugere que sejam seguidas algumas máximas. Segundo seu **Princípio de Cooperação**, é necessário sempre que o falante adapte suas contribuições conversacionais à índole e ao objetivo do intercâmbio verbal no qual participa. De caráter universal e irreduzível, esse princípio é tomado como base para explicar a operação das seguintes máximas:

**De quantidade:** Faça sua contribuição tão informativa como seja necessário (para os objetivos normais da conversação); não diga mais do que o necessário.

**De qualidade:** Não diga o que creia ser falso; nem aquilo para o qual não tenha evidência.

**De relação:** *Seja relevante*

**De maneira:** Seja claro (Evite a ambigüidade, seja breve, seja ordenado).

Segundo Grice (1975) existem, além dessas quatro, outras máximas, como a de ser cortês<sup>13</sup>, que são utilizadas também nos intercâmbios lingüísticos. As máximas propostas por

---

<sup>13</sup> Essa afirmação será analisada no item 1.3 do **Capítulo 1** desta Tese.

esse autor representam normas específicas que podem variar de cultura a cultura, porém a idéia principal que as regula é a de que sempre que o falante não cumpre com alguma delas se produz uma implicatura, marcadamente informativa, e que os falantes recebem informação desse não-cumprimento pois supõem que haja alguma razão para isso.

Como crítica a essa visão, Lakoff (1973) defende que a informação recebida pelo não-cumprimento das máximas de Grice, por si mesma, não é suficiente para explicar os usos ordinários da linguagem e que o cumprimento das máximas seria um problema para a vida em sociedade porque elas poderiam entrar em choque com a cortesia. Dessa forma, Lakoff (1973) propõe duas novas regras complementares àquelas de Grice (1975), considerando sobretudo o respeito do espaço pessoal e o apreço (op.cit, p.293-298).

É interessante ressaltar que foi Lakoff, nos anos 70, quem primeiro propôs duas regras básicas de adequação pragmática (“seja claro” e “seja cortês”). Com relação à primeira regra, ela impõe a necessidade de que o falante seja eficaz na transmissão da informação e, com relação à segunda regra, ela orienta a necessidade de atenuar as possíveis tensões que possam surgir em uma interação. Dessa regra derivam as seguintes:

### **1. Não imponha sua vontade ao interlocutor;**

(16) *¡Qué bien quedaría la tarea si la hiciéramos de nuevo!*<sup>14</sup>

### **2. Indique opções;**

(17) *Vamos a buscar informaciones sobre Madrid, ¿o prefieres otra ciudad?*<sup>15</sup>

### **3. Faça com que seu interlocutor se sinta bem: seja amável**

(18) *Hombre, de paseíto, ¿eh? ¿A qué horas quedamos hoy?*<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Tradução ao português: *Ficaria tão boa a tarefa se a gente a fizesse de novo!*

<sup>15</sup> Tradução ao português: *Vamos buscar informações sobre Madrid mesmo ou você prefere outra cidade?*

<sup>16</sup> Tradução ao português: *Dando um passeiozinho, é?! A que horas combinamos hoje?*

O primeiro exemplo ilustra a máxima segundo a qual não devemos impor nossa vontade ao interlocutor. Ainda que seja consciente de que necessita que o interlocutor aja em seu benefício, ao proferir o enunciado (16) *¡Qué bien quedaría la tarea si la hiciéramos de nuevo!* O falante suaviza seu mandato/pedido com o uso da expressão exclamativa/avaliativa introduzida por [*¡Qué bien!*] ao mesmo tempo em que não impõe sua vontade ao apresentar uma condicional que inclui o interlocutor. O exemplo (17) *Vamos a buscar informaciones sobre Madrid, ¿o prefieres otra ciudad?*, também suaviza o mandato/pedido, ao mesmo tempo em que oferece opções ao interlocutor e evita que este se sinta comprometido ou ameaçado em sua liberdade de escolha, por meio da interrogativa [*¿o prefieres otra ciudad?*].

Já o exemplo (18) *Hombre, de paseíto, ¿eh? ¿A qué horas quedamos hoy?*, transmite ao interlocutor a impressão de que o falante se preocupa por ele. O uso do diminutivo “paseíto” demonstra uma atitude de aproximação com o interlocutor. Essa máxima, em minha opinião a mais subjetiva, aspira à expressão de sentimentos e comentários mais íntimos e estaria relacionado a ela o uso de nomes próprios, de vocativos, de pronomes pessoais etc.

Essas regras de Lakoff (1973) foram posteriormente abandonadas por Leech (1983), que propôs um Princípio de Cortesia cujas máximas se referem à conduta em geral e não somente aos aspectos lingüísticos. Esse autor defende em sua teoria uma relação de custo-benefício: quanto maior o custo e menor o benefício para o destinatário, então estaríamos diante de um ato descortês. Levando em consideração essa fórmula, propõe a seguinte classificação:

- a) **ações que apóiam a cortesia:** parabenizar, saudar, oferecer...
- b) **ações praticamente indiferentes à cortesia:** afirmar, informar...
- c) **ações que entram em conflito com a cortesia:** pedir, perguntar...
- d) **ações dirigidas frontalmente contra a manutenção da relação entre os interlocutores:** ameaçar, acusar...

Leech (1983) sustenta que seu princípio opera de modo variável em diferentes culturas ou comunidades de fala (op.cit., p.10) porém como proposta de análise o Princípio da Cortesia de Leech (1983) é dificilmente passível de aplicação, pois não oferece máximas e escalas, mas apenas parâmetros. Além disso a característica mais criticada em sua teoria é o fato de defender que existem atos intrinsecamente corteses ou intrinsecamente descorteses, idéia com a qual essa pesquisa não compartilha. Penso ser mais interessante pressupor que a cortesia não é algo intrínseco a determinados Atos de Fala, mas sim que as interações comunicativas geram uma série de expectativas que guiam o ouvinte na direção de determinados significados. Essa é uma das reflexões da corrente denominada Teoria da Relevância, que apresentarei em seguida.

#### **1.4 – Teoria da Relevância**

A Pragmática cognitivista tem como base a Teoria da Relevância, formulada por Sperber e Wilson (1986). Essa corrente teórica surgiu como uma necessidade de aprofundar algumas das teses fundamentais de Grice (1975). A primeira dessas teses é a de que uma das características fundamentais da comunicação humana é a expressão e o reconhecimento de intenções. Com essa tese, Grice modificava a visão da comunicação humana em termos do modelo clássico, que propunha que um emissor codifica mediante um sinal a mensagem que tenta transmitir que, por sua vez, é decodificada mediante um sinal por quem a recebe.

O modelo inferencial propõe que o comunicador oferece uma evidência de sua intenção de determinado significado, que o interlocutor deverá inferir a partir das evidências proporcionadas. E o enunciado é considerado apenas uma parte dessa evidência. O objetivo central da pragmática inferencial é explicar como o ouvinte deduz o significado do falante a partir da evidência oferecida.



Outra das teses fundamentais de Grice que é desenvolvida pela Teoria da Relevância é a de que as interações comunicativas geram de maneira automática uma série de expectativas que guiam o ouvinte na direção de determinados significados. A Máxima da Relação “seja relevante” de Grice (1975, p.46)<sup>17</sup> prevê que existem, em uma conversação, determinadas mudanças que são naturalmente impostas pelos interlocutores, tais como as alterações de temas, os tipos de focos, as assimetrias que, por sua vez, determinam diferentes pontos de relevância que nem sempre interagem com o conjunto de suposições que o ouvinte/leitor tem acerca do mundo.

Nesse sentido, uma interação pode ser bem estruturada em termos de um tema definido ou pode ser desprovida de qualquer estrutura e ter sua coerência mantida por um vínculo não-formal e compartilhado pelos interlocutores.

Grice (1975) postulava o Princípio de Cooperação e as Máximas que deveriam ser seguidas para o êxito na comunicação. Porém, segundo o próprio Grice (1975), as máximas contempladas em seu modelo deveriam ser ampliadas para dar conta dos aspectos estéticos, sociais, morais etc :

Estabeleci minhas máximas como se o propósito [da comunicação] fosse o intercâmbio de informação mais efetivo possível; essa especificação é muito estrita e o esquema necessita ser ampliado para introduzir propósitos gerais como influir nas ações dos outros e organizá-las [...] Existem também outros tipos de máximas (estéticas, sociais, morais ...), tais como “seja cortês” que normalmente são observadas pelos participantes no intercâmbio comunicativo e que também podem gerar implicaturas não convencionais (1975, p.47).

Já a teoria cognitivista proposta por Sperber e Wilson (1986) não tem os Atos de Fala como ponto principal, mas propõem a possibilidade de explorar a idéia de que existe uma propriedade única, a Relevância, que explicaria que para os seres humanos vale a pena processar informação.

---

<sup>17</sup> Conforme já mencionado na página 17 desta tese.

A Teoria da Relevância tem como tese central a visão de que as expectativas de cumprimento da Máxima da Relevância que suscita um enunciado devem ser tão precisas e *pré-dizíveis* que guiem o ouvinte ao(s) significado(s) do falante. O objetivo dessa teoria é explicar em termos cognitivos a que equivalem essas expectativas de relevância e como podem contribuir para uma visão empírica aceitável do processo de comunicação. A teoria parte do pressuposto de que as formas lingüísticas são meros indícios através dos quais os destinatários têm que recuperar as intenções do emissor.

O modelo de Sperber e Wilson (1986), no interior da Teoria da Relevância, parte do princípio de que toda comunicação se supõe relevante. Isso significa afirmar que todo indivíduo quando interpreta um enunciado o faz com a suposição de que merece a pena fazê-lo. A chave dessa teoria reside no contexto, definido como um subconjunto particular de pressupostos que o falante utiliza para a interpretação de determinado enunciado: para chegar a um efeito satisfatório de efeitos cognitivos, o falante seleciona precisamente todos aqueles pressupostos (contexto) que produzem uma interpretação relevante. Esta é uma noção cognitiva de contexto e permite que se ofereça uma análise tanto dos fatores externos quanto dos pressupostos individuais na interpretação de um enunciado.

Nessa pesquisa, compartilho das idéias de Sperber e Wilson (1986) de que os indivíduos constroem conceitos e representações do mundo de formas diferentes, assim como são diferentes suas experiências no mundo. Também concordo com a idéia de que o grau de relevância interpretado pelo interlocutor será variável na medida em que nunca há garantias de relevância simplesmente pelo fato de o enunciado ter sido produzido.

Dessa teoria será utilizada a noção de estímulo ostensivo, proposta por Sperber e Wilson (1986). Segundo esses autores, para que sejam considerados ostensivos os enunciados devem obedecer a três condições:

1ª) devem atrair a atenção do ouvinte;

2ª) devem orientar essa atenção para as intenções do falante e

3ª) devem revelar as intenções do falante.

Essas três condições estão relacionadas às características dos Atos de Fala selecionados para análise (Expressivos e Diretivo), pois considero que, ao agradecer, cumprimentar, desculpar-se, despedir-se ou pedir, o falante deve utilizar *estratégias* que atraiam a atenção do ouvinte e que orientem essa atenção de forma que possam revelar as intenções do falante na interação. E na base dessas estratégias estará a busca pelos efeitos de cortesia, que passarei a discutir no próximo item.

### **1.5 – Estudos sobre o discurso de cortesia**

Em uma interação lingüística é possível apreciarem-se dois tipos de atitude: ou o predomínio do eu ou a consideração da existência de um interlocutor. Bally (1951) já comentava esse fenômeno ao explicar os dois pólos entre os quais oscila a expressão da fala. E se levamos em consideração que todas as teorias da Pragmática elegem a relação do eu com o outro como decisiva na construção dos significados, seria inconcebível para uma teoria da cortesia não partir dessa relação.

Enquanto teoria lingüística a cortesia foi apresentada pela primeira vez em 1978<sup>18</sup> por Penelope Brown e Steven Levinson. Porém os primeiros sinais da necessidade de se desenvolver uma teoria sobre a cortesia já haviam aparecido em 1969, quando Grice admitiu a existência de outros princípios e, também, em 1972, momento em que Searle defendia que o principal motivo pelo qual um falante é indireto ao enunciar é o fato de que busca ser cortês no que diz. A partir da década de 70 surgiram modelos teóricos, como o de Lakoff (1973) e de Leech (1983), que também já consideravam a cortesia como um determinante na “eficácia” de uma interação.

---

<sup>18</sup> Em um artigo titulado "Politeness: Some Universals of Language Use"

Tradicionalmente, a cortesia vem sendo tratada como um conjunto de atos de respeito cujo uso determina e exige a organização social segundo o estatuto relativo do indivíduo na interação. Alguns dicionários brasileiros de Língua Portuguesa definem a cortesia como:

s. f.,  
 qualidade do que é cortês, do homem da corte;  
 urbanidade, delicadeza; civilidade, polidez; saudação;  
 (*no pl.*) cumprimentos que, numa praça de touros e antes de iniciar a corrida, fazem os cavaleiros e toureiros à autoridade e ao público;  
 ser cavalo de -: ser escolhido para receber visitas. (Língua Portuguesa Online)<sup>19</sup>

*sf (cortês+ia<sup>1</sup>)* **1** Qualidade do que ou de quem é cortês. **2** Civilidade, maneiras delicadas, polidez, urbanidade. **3** Cumprimento, mesura, reverência. **4** Cortesia. **5** Homenagem. **6** Gesto representado por um obséquio, doação, dilação de prazo de pagamento, patrocínio de despesa etc. *Fazer cortesia com chapéu alheio*: distinguir-se, provocar admiração ou gratidão à custa de outrem. (Michaelis)<sup>20</sup>

1. Maneiras de pessoa da corte.
2. Delicadeza, civilidade, urbanidade.
3. Cumprimento, mesura, reverência.
4. Oferta ou presente dado a clientes. (Wikidicionário)<sup>21</sup>

Essas definições apresentam uma visão segundo a qual o conhecimento e o domínio dos princípios que regulam a etiqueta conversacional constituem objeto central da educação e compõem os denominados “bons modais”. Definições próximas a essas podem ser encontradas também nos dicionários de língua espanhola, como segue:

#### **cortesía**

##### **s.f.**

**1** Comportamiento amable y de buena educación, que respeta las normas para el trato social: *Trata a todo el mundo con mucha cortesía.*

**2** Demostración o acto con que se manifiesta la atención, el respeto o el afecto que se tiene por alguien: *una fórmula de cortesía.*

**3** Dádiva o regalo que se hace voluntariamente o por costumbre: *No nos han cobrado los postres, porque son cortesía del restaurante.*

**4** Favor o beneficio gratuitos que se hacen sin merecimiento particular: *Si a las ocho no estás allí, te doy diez minutos de cortesía y me voy.* (Clave)<sup>22</sup>

<sup>19</sup> Disponível em [http://www.priberam.pt/dlpo/definir\\_resultados.aspx](http://www.priberam.pt/dlpo/definir_resultados.aspx) (acessado em 27 de julho de 2007)

<sup>20</sup> Disponível em <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=cortesía> (acessado em 27 de julho de 2007)

<sup>21</sup> Disponível em <http://pt.wiktionary.org/wiki/cortesía> (acessado em 27 de julho de 2007)

<sup>22</sup> Disponível para consulta em: <http://clave.librosvivos.net/> (acessado em 10 de dezembro de 2007)

**Cortesía.**

1. Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respecto, o afecto que tiene una persona a otra.
2. En las cartas, expresiones de obsequio y urbanidad que se ponen antes de la firma.
3. Regalo, dádiva.
4. Gracia o merced. (Diccionario de la Real Academia Española)<sup>23</sup>

Essa visão sobre a cortesia, centrada nos aspectos convencionais e sociais da linguagem, tornam-na algo formal e refletem uma organização social hierarquicamente rígida. E esses interesses não correspondem aos objetivos de uma disciplina teórica como é a Pragmática, que pretende justamente analisar tudo aquilo que transcende o puramente codificado. Devido a isso a cortesia, no interior dos estudos pragmáticos da linguagem, recebeu novas conceituações que diferem substancialmente dessa visão. A cortesia se concebe atualmente, segundo Escandel-Vidal (1995), como

fruto da necessidade humana de manter o equilíbrio nas relações interpessoais e sua manifestação externa seria o conjunto de “manobras lingüísticas” das quais pode valer-se um falante para evitar ou reduzir ao mínimo o conflito com seu interlocutor quando o interesse de ambos não são coincidentes (p.33)

Historicamente, a cortesia estava relacionada à vida na corte, na qual pertencer à nobreza significava comportar-se de acordo com os seus costumes dentro de um rígido esquema cerimonial que determinava os papéis individuais. O comportamento cortês era fundamental para identificar e relacionar o sujeito com as suas origens e por isto era reiterado e considerado exclusivo das “pessoas de bem e de berço”.

Adquirir uma identidade nobre significava comportar-se em público como em uma espécie de palco, de cenário, onde a representação de elementos simbólicos garantia a inserção do sujeito no mundo aristocrático, real ou imaginário (OLIVEIRA, 2005, p.1-2).

---

<sup>23</sup> Diccionario de la Real Academia Española. Madrid: Espasa, 1997.

Apresento, a seguir, o excerto de um manual espanhol de “urbanidad, cortesía y buen tono” (1837<sup>24</sup>) dedicado à conversação:

Não há coisa mais difícil no mundo do que sustentar convenientemente uma conversação longa e variada: essa é a situação na qual brilham as pessoas de talento, é a pedra de toque do caráter de cada um e é na conversação que se conhece a um homem educado [...] Ao escutar alguém não se deve divagar os olhos de um lado a outro examinando quadros, flores da tapeçaria ou enfeites da sala [...] deve-se dirigir sempre a vista àquele que fala, sem fixar-se muito nele para não envergonhá-lo e sempre de maneira que possa notar a impressão produzida [...] Fale claramente, somente diga coisas que possam ser ouvidas por todos [...] quando falar de mulheres é preciso dar sete nós na língua, como se diz, antes de começar [...] ao falar de si mesmo faça-o pouco e com modéstia [...] não fale de caça a um religioso, nem de ritual a um militar. Não manifeste seus conhecimentos em química diante de uma mulher, nem de moda e toucador a um físico [...] Esforce-se para que sua voz saia harmoniosa e varie suas inflexões para que o tom não seja monótono: pronuncie claramente, não mortifique os ouvidos daqueles que o escutam e estes sejam obrigados a voltar a perguntar. Essas atenções, por pequenas que possam parecer, são sinais de estima e deferência para com as pessoas com as quais vive e constituem parte da urbanidade (2001<sup>25</sup>)

As regras contidas nesse manual do século XIX expressam a visão de “urbanidade e cortesía” da época, em que a busca pela eloquência determinava a “boa educação” do indivíduo. As regras da conversação confundem-se entre regras propriamente lingüísticas (tom da voz, pronúncia clara) e regras relacionadas à moral e aos costumes da época.

Ao leitor do século XXI chama especialmente a atenção a regra segundo a qual *deve-se evitar falar de química diante das mulheres*, muito ligada ao papel destas na sociedade de então. Ou, ainda, a regra de *falar claramente*, que continua sendo considerada fundamental no

<sup>24</sup> REMENTERIA Y FICA, Mariano. **El hombre fino al gusto del día**: manual completo de urbanidad, cortesía y buen tono. 3ªed. [1837] Valladolid: Maxtor, 2001.

<sup>25</sup> Minha tradução de: No hay cosa mas difícil en el mundo que sostener convenientemente una conversacion larga y variada: sucede ser el escollo donde se estrellan las personas de talento, la piedra de toque de los caracteres de cada uno, y en la conversación es en donde se conoce a un hombre bien educado [...] Al escuchar a cualquiera no deben divagar los ojos de un lado a otro en examinar los cuadros o flores de la tapiceria, o los adornos de la sala [...] debe dirigirse siempre la vista al que habla, sin fijarse en él demasiado para no embarazarle, y siempre de manera que pueda juzgar de la impresión que produce [...] Hablad claramente, no digais jamás sino cosas que puedan ser oídas de todos [...] cuando se ha de hablar de mugeres es preciso dar siete nudos a la lengua, como se suele decir, antes de empezar [...] al hablar de vuestra persona hacedlo poco y con modestia [...] no habléis de caza a un religioso, ni de ritual a un militar. Guardaos de manifestar vuestros conocimientos en química delante de una muger, y de moda y de tocador a un físico [...] Esforzaos a que vuestra voz salga armoniosa a variar sus inflexiones; que el tono no sea monótono: pronunciad claramente, no mortifiqueis los oidos de los que os oyen, y les obligueis a que os vuelvan a preguntar. Estas atenciones, por pequeñas que os parezcan, son señales de estimación y deferencia para con las gentes con quienes vive, y constituyen parte de la urbanidad (2001, p.29-43)

interior da teoria de Grice (1975) para o equilíbrio da *cooperação discursiva* e para evitar *implicaturas conversacionais*. Levinson (1983) aponta esses conceitos de Grice (1975) como as idéias mais geniais dentro do escopo da Pragmática, pois elas resumem o desejo pelo controle da eloquência.

Nesta perspectiva, é preciso ser claro, relevante, sincero e comedido e a transgressão intencional das máximas *griceanas* poderia determinar uma interação de cortesia ou de não-cortesia.

A noção de cortesia associada à auto-imagem pública das pessoas implica o monitoramento das ações e condutas, tanto pelo próprio indivíduo quanto pelo interlocutor e, neste sentido, torna-se relevante a noção de “face”. Essa noção está ligada às correlações que o indivíduo estabelece nas interações e reflete as negociações, variações e adaptações que o indivíduo deve operar sobre sua percepção dos dados objetivos e afetivos em uma interação para que possa estabelecer, manter e dar continuidade à conversação.

Brown e Levinson (1986) propõem que a cortesia depende dos pressupostos prévios que o indivíduo adquiriu sobre o comportamento socialmente adequado. Para distinguir entre o que é cortês e o que é descortês o indivíduo, segundo Brown e Levinson (1986), deve ter aprendido anteriormente como é considerado na cultura em questão, já que esses conhecimentos não podem ser inferidos de princípios racionais universais.

Esse modelo defende a universalidade da cortesia como princípio lingüístico regulador do equilíbrio interativo social. Seus pressupostos fundamentais são o conceito de racionalidade, segundo o qual cada indivíduo possui um modo de raciocínio que o conduz dos fins que persegue aos meios necessários para alcançá-los; e também o conceito de face (imagem), cuja origem encontramos na teoria de Goffman (1967).

A noção de face se refere à imagem pública que todos os indivíduos desejam conservar e salvaguardar e, dessa necessidade, segundo Brown e Levinson (1986), surge a

atitude relacionada à cortesia de evitar alguns Atos Ameaçadores de Imagem (FTA, do inglês *Face Threatening Acts*).

O estudo da cortesia compreende o estudo do sistema, das normas e do uso e, acima de tudo, o sistema da cortesia deve incluir a consideração da descortesia. Kerbrat-Orecchioni (2004) postula um sistema de cortesia baseado em Lakoff (1973), cuja finalidade básica é incluir a variação cultural.

Neste sistema, além da cortesia (caracterizada pela utilização de um marcador de cortesia mais ou menos esperado) e da descortesia (caracterizada pela *ausência “anormal” de um marcador de cortesia ou presença de um marcador débil*), contempla também a *acortesia*, ou não-cortesia, definida como a *ausência “normal” de um marcador de cortesia”*.

Porém além destes, a autora adiciona uma quarta categoria que denomina *supercortesia* e que define pela *presença de um marcador excessivo com relação às expectativas normativas vigentes* (op.cit, p.49). Um bom exemplo de construção de *supercortesia* é oferecida por Brown e Levinson (1987)<sup>26</sup> e apresentado no Quadro 1:

<p><b>Sinto muito</b> em ter que te <b>incomodar</b> com uma coisa desse tipo, em situações normais <b>eu nem teria pensado em te pedir</b> porque sei que <b>você é muito ocupado</b>, mas eu simplesmente <b>sou incapaz</b> de fazê-lo sozinha. (19)</p>	<p><b>Siento muchísimo</b> tener que <b>molestarte</b> con una cosa como ésta y es que en situaciones normales <b>no se me habría ocurrido pedírsele</b> pues sé que eres <b>muy ocupado</b>, pero <b>soy incapaz</b> de hacerlo yo misma. (20)</p>
---	---

**Quadro 1:** Exemplos de *supercortesia* (adaptado de BROWN e LEVINSON, 1987,p. 93)

Nos exemplos (19) e (20) é possível constatar a presença de marcas de modalidade, de fórmulas de cortesia e de estratégias que atenuam o conteúdo em si dos enunciados. O sistema proposto pela autora como *supercortesia* oferece a vantagem de representar um sistema mais equilibrado para a análise e discussão da cortesia na linguagem. E pode refletir o processo pelo qual os indivíduos, sempre que interagem, fazem uso de recursos para convencer e

<sup>26</sup> Minhas traduções ao português e espanhol do original em inglês: “*I’m terrible sorry to bother you with a thing like this and in normal circumstances I wouldn’t dream of it since I know you’re very busy but I’m simply unable to do it myself*”.

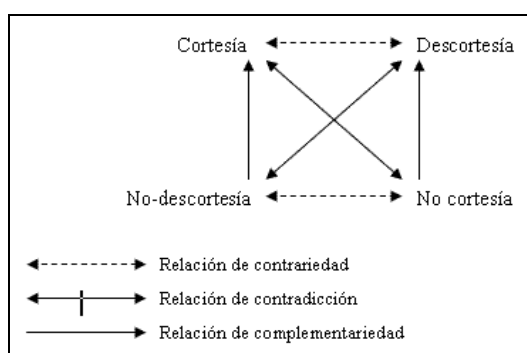


persuadir e, dessa forma, gerenciam além de informação também relação e emoção (ABREU, 2000, p.25).

Escandell-Vidal (1998) complementa essa visão, afirmando que a cortesia deve explicar-se em termos de conhecimento adquirido. Isso significa uma mudança na visão sobre a cortesia com relação aos modelos de Leech (1983) e de Brown e Levinson (1986), nos quais a cortesia era considerada em termos de inferência: partia-se do Princípio de Cooperação de Grice e suas máximas representavam um conjunto de condutas que os indivíduos deveriam seguir para garantir o efeito cortês em seus atos comunicativos. Defendia-se que sempre que uma máxima fosse violada, o indivíduo deveria fazer uso inferencial para reestabelecer a racionalidade e retomar o Princípio de Cooperação.

A conseqüência teórica de se considerar a cordialidade dessa forma reside no fato de que o Princípio de Cooperação de Grice supõe que as máximas são universais e, ao considerar que os mecanismos de cortesia exploram tais máximas, logo a conclusão será a de que a cortesia deve ser pensada também de forma universal.

Escandell-Vidal (2005) critica esse modelo de universalidade da cortesia e defende que um mesmo enunciado pode produzir ao menos cinco efeitos: efeito cortês, descortês, a-cortês, não cortês ou um desconcerto absoluto. A autora propõe inicialmente uma divisão em quatro tipos de reações no que concerne ao efeito de cortesia em uma interação, apresentados no Quadro 2:



**Quadro 2:** Comportamento social (ESCANDELL-VIDAL, 2005, p.55)

E exemplifica esse modelo com os seguintes enunciados:

- (21) *!Cierra la puerta!* (modo direto, estrutura de imperativo)
- (22) *!Cierra la puerta, por favor!* (modo direto, estrutura de imperativo com atenuador)
- (23) *¿Podrías cerrar la puerta, por favor?* (modo direto, estrutura de condicional)
- (24) *Me parece que la puerta está abierta* (modo indireto)
- (25) *Hace un poco de frío aquí* (modo indireto, conteúdo proposicional “*cerrar la puerta*” está oculto)

À medida em que o falante escolhe, dentre as formas, de (21) a (25), o efeito de cortesia aumenta, pois o conteúdo proposicional é atenuado até ocultar-se.

Escandell-Vidal (2005, p.55) afirma que a **cortesía** é definida como um termo marcado, já que nasce da tentativa de enaltecer tanto a imagem do interlocutor quanto a imagem própria.

O emissor e o receptor fazem algo mais do que se considera apropriado na comunidade de fala. Isso implica “que o falante preencha as expectativas prévias do ouvinte e que o ouvinte avalie o enunciado como cortês. Se trata de um comportamento consciente, no qual se controla a afetividade<sup>27</sup> .

Por outro lado, a autora (op.cit., p.56) considera que a **não-cortesía** é um comportamento habitual, não marcado, equivalente à competência social. Álvarez Muro (2005) defende que neste tipo de comportamento não há elaboração de imagem, porque não se tenta construir a imagem de ego, nem de alter, nem há uma intenção adicional, pois o emissor somente pretende comunicar-se adequadamente.

A **descortesía** é concebida por Escandell-Vidal (2005, p.57) como um comportamento marcado. Nesse caso existe uma elaboração de imagem desfavorável ao interlocutor, porque

---

<sup>27</sup> Tradução para o português de "que el hablante llene las expectativas previas del oyente y que el oyente evalúe el enunciado como cortés. Se trata de un comportamiento consciente, donde se controla la afectividad" (p. 55).

se busca destruir voluntariamente sua face. E a **não-descortesia** representa um comportamento não marcado, no qual não há exaltação da imagem do interlocutor mas que também não há intenção de feri-la. Dessa forma, Escandell-Vidal (2005) oferece o seguinte esquema gráfico de seu modelo, apresentado no Quadro 3:

<b>CORTESIA</b>	<b>DESCORTESIA</b>
+ marcado + comunicação + elaboração de imagem + controle afetivo - ruptura	+ marcado - comunicação + elaboração de imagem + controle afetivo + ruptura
<b>NÃO-DESCORTESIA</b>	<b>NÃO CORTESIA</b>
- marcado - comunicação - elaboração de imagem - controle afetivo + ruptura	- marcado + comunicação - elaboração de imagem - controle afetivo - ruptura

**Quadro 3:** Modelo de Cortesia (ESCANDELL-VIDAL, 2005, p.55)

As normas, tanto aquelas implícitas quanto as explícitas, refletem a visão de mundo de determinada sociedade, uma vez que elegem quais comportamentos são considerados apropriados. Ao tratarmos de normas estamos tratando de forma material e a descortesia compreende as “besteiras/deslizes que se comete pelo desconhecimento das normas durante o jogo cortês (ESCANDELL-VIDAL, 2005, p.59)<sup>28</sup>”. Álvarez Muro (2005) complementa essa definição de cortesia, afirmando que se trata de :

Um contrato recíproco no qual os participantes em uma interação constroem e defendem mutuamente sua face. Os que fundamentam a cortesia sobre o conceito de imagem se baseiam na idéia de que os falantes adultos de uma sociedade têm uma imagem favorável ou querem construir e conservar e sabem que os demais também a têm [...] É função da cortesia tratar de evitar a violação dessa imagem. Os ‘incidentes’ são incompatíveis com as normas sociais e são considerados ameaças, porque criam um estado de ‘desequilíbrio ritual ou desgraça’ que obriga a sua rápida reparação (p. 103-104)<sup>29</sup>.

<sup>28</sup> Tradução adaptada para o português de "las torpezas que se cometen por el desconocimiento del juego cortés" (p. 59).

<sup>29</sup> Tradução para o português de “un contrato recíproco en el que los participantes en una interacción construyen y defienden mutuamente su rostro. Quienes fundamentan la cortesia en el concepto de imagen se basan en la idea de que los hablantes adultos de una sociedad tienen una imagen favorable o que quieren construir y conservar, y saben , que los demás también lo tienen [...]. Es la función de la cortesia tratar de evitar la violación de esta

Outra investigação que apóia minhas análises é aquela desenvolvida por Bravo (2004).

A autora propõe um modelo de análise considerando uma classificação da cortesia em termos de comportamentos relacionados à imagem de autonomia:

Pensamos que os comportamentos de cortesia podem ser classificados segundo sua orientação à imagem de autonomia, mediante a qual um integrante adquire “contorno próprio” dentro de um grupo, ou à afiliação, que se plasma em comportamentos com tendência a ressaltar os aspectos que levam um integrante a identificar-se com as qualidades do grupo. Essas categorias não constituem uma dicotomia – elas se superpõem naturalmente – e não se assume que contenham carga sociocultural até que sejam utilizadas para sistematizar os comportamentos em estudo, isto é, que seriam categorias “em princípio” vazias. Não se propõe também um conhecimento extralingüístico a priori do estudo da interação em questão, mas sim a explicitação dos instrumentos analíticos do observador, como também a construção de hipóteses socioculturais que possam ser extendidas a outras situações sociais dentro da mesma cultura e para a mesma situação e que permitam dar conta da configuração da imagem social que é reconhecida (no sentido de conhecimento compartilhado) por essa comunidade<sup>30</sup> (p.30-31).

Alguns investigadores já pesquisaram a expressão da cordialidade em língua espanhola nas interações face a face dos Atos de convidar (GARCÍA, 1992; 1999), de sugerir (KOIKE 1994; 1998) de agradecimentos (RAGONE, 1998) e de cumprimentos (RAHIM, 1998).

Com relação ao estudo da cortesia em meio eletrônico, Laborda Gil (2003) apresenta uma investigação sobre o correio eletrônico (*e-mail*). A autora, em seu trabalho, elenca uma série de elementos que devem estar presentes em um correio eletrônico para que este possa ser considerado cortês (dentre eles, o assunto no campo apropriado, a saudação ao final da mensagem, a escolha de léxico segundo o grau de proximidade etc). Nesta pesquisa concordo com a afirmação da autora, de que a cordialidade implica o domínio das estratégias de

---

imagen. Los ‘incidentes’ son incompatibles con las normas sociales y se consideran amenazas, porque crean un estado de ‘desequilibrio ritual o desgracia’ que obliga a su pronta reparación” (p. 103-104).

<sup>30</sup> Tradução para o português de “Pensamos que los comportamientos de cortésia se pueden clasificar según se orienten a la imagen de autonomía, que es aquella mediante la cual un integrante de un grupo adquiere un “contorno propio” dentro del mismo, o a la afiliación, que se plasma en comportamientos tendientes a resaltar los aspectos que hacen a una persona identificarse con las cualidades del grupo. Estas categorías no constituyen dicotomías – se superponen naturalmente – y no se asume que contengan carga sociocultural alguna hasta tanto no sean utilizadas para sistematizar los comportamientos en estudio, es decir, que serían categorías “en principio” vacías. No se propone tampoco un conocimiento extralingüístico a priori del estudio de la interacción de la cual se trate, sino la explicitación de los instrumentos evaluativos del observador, como así también la construcción de hipótesis socioculturales que puedan ser extendidas a otras situaciones sociales dentro de la misma cultura y para la misma situación y que, a la postre, permitan dar cuenta de la configuración de la imagen social que es reconocida (en el sentido de conocimiento compartido) por esa comunidad” (p.30-31).

aproximação e, sobretudo, da percepção daquelas situações nas quais se deve manter o distanciamento em relação ao interlocutor.

Ainda que a preocupação de Laborda Gil (2003) seja com os denominados *spams*, mensagens de correio eletrônico enviadas a uma lista de pessoas, a autora elenca como características lingüístico-discursivas<sup>31</sup>, em língua espanhola, de cordialidade em correio eletrônico a utilização de **recursos expressivos de proximidade** de **recursos expressivos de distanciamento**. Nessa pesquisa parto das constatações de Laborda Gil (2003) e considero os recursos expressivos de proximidade e de distanciamento no interior do marco teórico dos Atos de Fala, classificando-os como Atos de Fala Expressivos (SEARLE, 1969) que influenciam o efeito de cortesia na interação.

Nesse sentido estou considerando a cortesia referida ao ato de conseguir o benefício mútuo dos interlocutores, a satisfação da imagem de ambos, na tentativa de buscar um equilíbrio de imagens<sup>32</sup>. Defendo, ainda, que a cortesia, assim como a gramática, pertencem a terrenos que se normatizam na sociedade e na língua. Dessa forma, a cortesia, encarada como um sistema de normas de comportamento em sociedade, está intimamente relacionada ao uso verbal que, por sua vez, está relacionado às relações sociais estabelecidas por meio da linguagem.

Minha pesquisa, seguindo as propostas de Bravo (2001) e de Kerbrat-Orecchioni (2004), se ocupa não da cortesia formal, mas sim da cortesia estratégica, que consiste nos recursos que podem estar ou não convencionalizados na língua dos falantes e que estes escolhem segundo as circunstâncias contextuais com as quais se defrontam.

---

<sup>31</sup> Laborda Gil (2003) classifica como **recursos expressivos de proximidade** o “tuteo”, a referência ao conhecimento compartilhado, os verbos de deliberação e de acordo. Como **recursos expressivos de distanciamento** trata da petição implícita, da petição indireta e da ausência de opções para o interlocutor.

<sup>32</sup> Essa situação é considerada não como alcançável, mas como uma situação ideal, como um modelo de comportamento comunicativo que deve ser aspirado, ou seja, o equilíbrio entre a imagem do falante e do destinatário.

As estratégias de cortesia compreendem comportamentos com distintos graus de normatividade na sociedade que as utiliza. Algumas dessas estratégias podem ser consideradas mais “obrigatórias” que outras em cada cultura e em cada gênero textual, o que significa que sua falta em uma interação poderia ocasionar conflitos e ameaças à face do interlocutor. Um bom exemplo de estratégia de cortesia “mais obrigatória” em um ambiente virtual seria o ato de cumprimentar os participantes de um Fórum ao postar pela primeira vez uma mensagem.

Existem também algumas regras que dão suporte aos comportamentos menos normativizados. Bons exemplos em um ambiente virtual seriam a “forma mais cortês” de se *criticar uma idéia* ou de *discordar de alguém*. Tais Atos de Fala carregam em si, por natureza, uma certa carga de ameaça à face do interlocutor e, nesses casos, o falante deverá lançar mão de estratégias de cortesia em função do contexto e da situação de enunciação na tentativa de proteger as faces.

Kerbrat-Orecchioni (2004) afirma que o modelo inicial para o estudo da cortesia, proposto por Brown e Levinson (1987), possuía uma concepção excessivamente pessimista da interação, concebida como um *terreno minado* de Atos Ameaçadores de Face (FTA, do inglês *Face Threatning Acts*). A partir dessa constatação, a autora propõe uma complementação do modelo inicial de Brown e Levinson (1987), no qual são introduzidos os Atos Agradadores de Face (FFA, do inglês *Face Flattering Acts*) na diferenciação das noções de cortesia positiva e cortesia negativa:

Todo ato de fala pode ser descrito como um FTA ou um FFA ou um complexo desses dois componentes. Correspondentemente, duas formas de cortesia podem distinguir-se sobre essa base: a cortesia negativa, que consiste em evitar um FTA ou em suavizar sua realização por algum procedimento (equivaleria ao enunciado “não te desejo o mal”); e a cortesia positiva, que consiste em realizar algum FFA, de preferência reforçado (equivale ao enunciado “te desejo o bem”). Dessa forma o desenvolvimento de uma interação aparece como um incessante e sutil jogo de forças entre FTAs e FFA (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004., p.43-44)<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Tradução de: “Todo acto de habla puede entonces ser descrito como un FTA, o un FFA, o un complejo de estos dos componentes. Correlativamente, dos formas de cortesia pueden distinguirse sobre esta base: la *cortesía negativa*, que consiste en evitar un FTA, o en suavizar su realización por algún procedimiento (por así decirlo,

Pode-se considerar que as estratégias de *cortesía positiva* buscam a “aproximação” do falante ao seu interlocutor, e que as estratégias de *cortesía negativa* buscam evitar os conflitos que possam surgir em uma espécie de “fuga”. Kerbrat-Orecchioni (2004, p.44) ilustra a noção de **cortesía negativa** com a seguinte situação: A comete contra B alguma ofensa (FTA), que imediatamente tenta reparar por meio de uma desculpa (FFA). Nesse caso, o falante tenta reparar a ameaça que possa ter cometido contra a face de seu interlocutor.

Por outro lado, para ilustrar a noção de **cortesía positiva**, Kerbrat-Orecchioni (2004, p.44) apresenta a seguinte situação: A realiza algum serviço a B (FFA) e, então, B deve produzir, em seu turno, um FFA (agradecimento ou outra gentileza) para re-estabelecer o equilíbrio ritual entre os interlocutores. Nesse caso, o falante faz uso de elementos da língua para reforçar seu comprometimento na interação e para demonstrar seu interesse pelo interlocutor e pelo que diz. Esta pesquisa parte do modelo de cortesía ampliado por Kerbrat-Orecchioni (2004) e associa a **cortesía negativa** às estratégias de atenuação e a **cortesía positiva** às estratégias de *supercortesía*.

Passarei, nos próximos itens, a apresentar os principais aspectos lingüísticos de *cortesía positiva* e de *cortesía negativa* relacionados com os Atos Expressivos **cumprimentar**, **agradecer**, **desculpar-se** e **despedir-se** e com o Ato Diretivo **pedir**, em língua portuguesa e em língua espanhola. Esses aspectos serão aprofundados nas análises, com o intuito de verificar quais estratégias lingüísticas foram utilizadas pelos participantes do contexto pesquisado para expressá-los em língua espanhola.

Vale ressaltar que esta pesquisa parte do pressuposto de que nenhuma forma lingüística, por si mesma, expressa cortesía, pois será sempre o contexto de uso que a determinará. Porém, por uma questão metodológica, é possível apresentar algumas

---

equivale a “no te deseo el mal”); y la *cortesía positiva*, que consiste en realizar algún FFA, de preferencia reforzado (equivale a “te deseo el bien”). Entonces, el desarrollo de una interacción aparece como un incesante y sutil juego de balancín entre FTAs y FFA” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004, p.43-44).

considerações sobre esses tipos de Atos de Fala com base em exemplos correntes em ambas as línguas, portuguesa e espanhola.

### 1.5.1 – O Ato de Cumprimentar

O Ato de **cumprimentar** serve para estabelecer um canal comunicativo junto ao interlocutor. Sua principal característica é a capacidade de servir como um sinal para “chamar a atenção” do interlocutor, provocando-o a participar de uma troca verbal. Haverkate (1994) defende que o cumprimento (ou saudação) contribui para evitar tensão social. Esse autor exemplifica a idéia com a seguinte situação: imaginemos que duas pessoas se encontrem em uma potencial situação comunicativa sem terem trocado ainda nenhuma palavra. Em uma situação como essa o cumprimento presta-se a introduzir uma comunhão fática e a estabelecer uma relação interpessoal.

Ao ser cumprimentado o interlocutor sente-se na obrigação de cumprimentar também, e instaura-se um início de interação. Exemplifico essa idéia com os seguintes exemplos:

(26a) falante: - *¡Buenos días!*

(26b) interlocutor - *¡Buenos días!*

(26a) falante: - *¡Buenos días!*

(26c) interlocutor - *Hola, ¿qué tal?*

(26a) falante: - *¡Buenos días!*

(26d) interlocutor - *¿Cómo estás?*

(27a) falante - *Bom dia!*



(27b) interlocutor - *Bom dia!*

(27a) falante - *Bom dia!*

(27c) interlocutor – *Oi, tudo bem?*

(27a) falante - *Bom dia!*

(27d) interlocutor – *Como vai?*

Ao ouvir *Buenos días* o interlocutor poderá responder com *Buenos días*, com um *Hola*, *¿qué tal?* ou com um *¿Como estás?*. Da mesma forma, em português, um brasileiro ao receber um *Bom dia* devolve outro *Bom dia*, um *Oi, tudo bem?* ou ainda um *Como vai?*.

São fórmulas já cristalizadas em ambas as línguas e, no caso das perguntas, tradicionalmente não se espera uma resposta, muito embora em algumas situações trate-se realmente de uma preocupação do falante pelas questões pessoais do interlocutor. O ato de cumprimentar, em geral, é expresso por elementos da língua que podem ser considerados estratégias de *cortesia positiva* pois explicitam uma preocupação do falante pelo estado do interlocutor e criam um efeito de aproximação.

Trata-se de algo tão forte em nossas culturas, tanto a brasileira como a espanhola, esse valor de “preocupação pelo estado do interlocutor”, que quando um falante inicia uma interação com um tipo de cumprimento que valorize mais a própria pessoa do que o interlocutor causa um estranhamento, como é possível constatar no seguinte exemplo (28) extraído de meu *corpus* de análise:

(28)	<p>Re: Viajes de Estudio grupo XXX, XXX y XXX  de Participante XX - jueves, 22 de noviembre de 2007, 20:26  Hola XXXXXXXX, acabo de llegar, mi sábado es muy intenso.  Ya vi sí el video de Salamanca , es maravilloso, un día iré a  España..rss Donde fuiste con tus alumnos?  Crees que llegará el e-mail? no recebi ninguna contestación de los  que envíe. Una cosa, tienes hablado con XXX?  Bueno mañana tendremos que terminar no es?  Besitos</p>
------	--

No primeiro enunciado, o falante utiliza a fórmula *Hola* juntamente com a formulação de seu próprio estado (de ânimo), sem demonstrar preocupação pelo estado do interlocutor. Se esse enunciado tivesse sido produzido em um contexto presencial certamente o interlocutor o interpretaria como um ato descortês. Da mesma forma, se fosse um *e-mail* também poderia ser considerado um ato de descortesia. Porém, por fazer parte de uma cadeia de interação em Fórum *online*, esse enunciado poderia não ser tomado como descortês, uma vez que expressa em sua base a própria continuidade da interação.

Além das fórmulas já cristalizadas os falantes podem fazer uso de outros recursos expressivos para cumprir o Ato de Fala *cumprimentar* em ambiente *online*. Podem, por exemplo, inserir um *smiley*<sup>34</sup> ou um *emoticon*<sup>35</sup> no início do texto em uma interação ou, ainda, utilizar fórmulas de cumprimento restritas a situações específicas. Em português, por exemplo, podemos considerar válidos os seguintes cumprimentos:

(27c) falante - *Oi, tudo bem?*

(29) interlocutor - *Tudo, e com você?*

(27c) falante - *Oi, tudo bem?*

(30) interlocutor - *Tudo bem, graças a Deus!*

No exemplo (29) o cumprimento é utilizado como forma de evitar conflitos na interação, pois minimiza o estado do falante em função do estado do interlocutor e em (30) minimiza-se o próprio estado em função de uma ação de outro. Tratam-se, dessa forma, de estratégias de *cortesia negativa*

Nem sempre nos damos conta dos valores pragmáticos de um cumprimento. Ao entrar em um elevador no Brasil, por exemplo, costumamos utilizar “Bom dia/Boa tarde/ Boa noite”.

<sup>34</sup> Por exemplo: :-) *Oi, tudo bem?* ou :-) *Hola, ¿qué tal?*

<sup>35</sup> Por exemplo: 😊 *Oi, tudo bem?* ou 😊 *Hola, ¿qué tal?*

Em algumas cidadezinhas brasileiras ainda se preserva o “bom dia” acompanhado pelo aceno de mãos (ou pelo gesto de levantar o chapéu).

O uso de “bom dia/boa tarde/ boa noite”, em suas origens, provavelmente consistia de um Ato de Fala Indireto, na medida em que apresenta em sua estrutura gramatical elementos lingüísticos que expressam uma força ilocucionária distinta daquela pretendida pelo falante: ao enunciar “Bom dia” estamos **desejando que** o interlocutor tenha um bom dia e esse ato, em si mesmo, poderia não ser uma saudação em suas origens, mas sim um *ato de desejar*.

De qualquer forma em ambas as línguas (portuguesa e espanhola) os falantes nativos, ao cumprimentarem ou serem cumprimentados, possuem expectativas de que o interlocutor utilize fórmulas de cortesia. No caso de um falante estrangeiro, nem sempre essas expectativas são atendidas, produzindo efeitos que podem ser considerados de “desconcertos” (ESCANDELL-VIDAL, 2005). Podem ser considerados exemplos de desconcertos, no caso dos cumprimentos, as seguintes situações:

(31) falante – *Hola, qué tal?*

(32) interlocutor – *Voy bien, ¿gracias a Diós.*

(33) falante – *Oi, tudo bem?*

(34) interlocutor – *Oi, tudo bem?*

A primeira interação poderia ocorrer entre um falante nativo de espanhol (31) e outro falante nativo de português (32). Ao transferir ao espanhol fórmulas próprias de cumprimento em português (*Vou bem, graças a Deus*), o efeito produzido é de um desconcerto, pois em língua espanhola a estratégia de “agradecer a Deus” não é, de forma generalizada, utilizada nos contextos de cumprimento, como ocorre em português como uma estratégia de cortesia negativa.

Já a segunda interação poderia ocorrer entre um falante nativo de português (33) e outro falante nativo de espanhol (34). Ao transferir para o português a fórmula própria de

devolver a pergunta do cumprimento (*Hola, ¿qué tal? / Hola, ¿qué tal?*), o efeito produzido é de desconcerto, pois em língua portuguesa a estratégia de responder à pergunta do cumprimento com outra pergunta não é comum, como ocorre em língua espanhola.

O ato de cumprimentar pode ser considerado uma atividade que praticamos estrategicamente com o objetivo de uma ação posterior de nosso interesse. Os exemplos apresentados anteriormente ilustram a convencionalidade das estratégias de cortesia que expressam os cumprimentos em língua espanhola e em língua portuguesa. O mesmo ocorre com o Ato de Fala Expressivo **agradecer**, que passarei a descrever.

### 1.5.2 – O Ato de Agradecer

O ato de agradecer é um ato que funciona como uma reação a um ato anterior efetuado pelo interlocutor e o falante, ao agradecer, busca re-estabelecer o equilíbrio da interação. A fórmula cristalizada mais utilizada em português é “obrigada(o)” e em espanhol é “gracias”,

Em algumas culturas quando o falante agradece, seu interlocutor o informa de que não é necessário agradecer. Esse ato é considerado de cortesia, por exemplo, em algumas regiões do Brasil, nas quais a seguinte interação poderia ocorrer:

(35) falante – *Obrigada!*

(36) interlocutor – *Imagina!*

Ao responder com o verbo *imaginar* o falante em (36) expressa que seu interlocutor não deve se preocupar em estar obrigado a retribuir-lhe algo. O mesmo não ocorreria em espanhol, pois essa forma de retribuir o agradecimento não seria amplamente aceita:

(37) falante - *¡Gracias!*

(38) interlocutor - *¡Imagínate!*

O uso em (38) do verbo *imaginar*, em espanhol, causaria um desconcerto no interlocutor pois não é comumente utilizado como fórmula de cortesia nesse tipo de contexto. Haverkate (1994) constatou em seu estudo que a cultura espanhola não concede valor particular ao emitir fórmulas de agradecimento como respostas verbais a atos rotineiros. Segundo esse mesmo autor, o espanhol adota uma atitude essencialmente racional diante de atos cotidianos e não agradece a todo e qualquer ato que lhe seja feito.

Em uma situação na qual fosse oferecido a um brasileiro um pedaço de bolo que este não quisesse, em geral rejeitaria com um agradecimento, conforme ilustram os seguintes exemplos:

(39) falante – *Você quer um pedaço de bolo?*

(40) interlocutor - *\*Não.*

(41) interlocutor - *Não, obrigada.*

(42) interlocutor - *Obrigada.*

Em (41) e (42) o falante nativo de português utilizaria estratégias de cortesia positiva ao agradecer e rejeitar o que lhe oferecem. Já a forma (40) dificilmente seria enunciada nesse contexto caso o objetivo fosse explicitar cortesia. Diferentemente da língua espanhola, na qual todos os seguintes enunciados poderiam ser produzidos sem ameaças às faces, inclusive a forma (44):

(43) falante – *¿Quieres un trozo de tarta?*

(44)interlocutor – No.

(45) interlocutor – *No, gracias.*

(46) interlocutor – *Gracias.*

Um falante nativo de língua espanhola, de forma geral, não consideraria necessário **agradecer** quando recebesse o troco de algo que comprou. Pensaria: *Es mi dinero. ¿Por qué voy a dar las gracias?*. Trata-se de uma cultura que não concede muito valor ao ato de mostrar *cortesía positiva* ao agradecer.

Por outro lado, a cultura brasileira concede alto valor ao agradecimento de tudo o que possa ser feito em benefício do falante/interlocutor. Em português é comum que as empresas agradeçam a chamada recebida (“agradecemos seu telefonema”), que as pessoas agradeçam inclusive aquilo que não querem. Passarei no próximo item a discutir o ato de **desculpar-se** em ambas as línguas.

### 1.5.3 – O Ato de Desculpar-se

A **desculpa** é um ato de fala que expressa a preocupação do falante que violou certa norma social e que acredita ser, pelo menos parcialmente, responsável por ter provocado tal violação.

Em português muitas vezes são utilizadas fórmulas de desculpa para **agradecer** algo. Imaginemos que estivemos em uma festa de amigos. Ao final, no momento da despedida, agradecemos desculpando-nos por possíveis atos que possamos ter cometido durante a festa. Poderíamos utilizar, em português, o seguinte enunciado:

(47) falante - *Desculpa qualquer coisa!*

(48) interlocutor – *Imagina!*

A reação que o falante busca em (47) é a do perdão, que é expressa em português, no exemplo (48), pela forma *imaginar*, no sentido de “não se preocupe, te perdão por qualquer coisa que possa ter feito”.

A escolha da fórmula a ser utilizada nas duas línguas (português e espanhol) dependerá do reconhecimento do dano provocado. O falante poderá recorrer a fórmulas cristalizadas (*perdóname, discúlpeme, perdón, no me lo tome a mal*, etc) ou a uma expressão que indique arrependimento, explicação de causas que o levaram a cometer algo contra seu interlocutor.

Haverkate (1994, p.103) afirma que, em espanhol o uso da forma *Lo siento* serve para reduzir os efeitos negativos característicos da transmissão de mensagens desfavoráveis para o interlocutor. É empregada naqueles casos em que o falante pressupõe que uma resposta negativa à pergunta encerra informação desagradável para o ouvinte. Dessa forma, expressa simpatia do falante com relação ao ouvinte e é consiste de uma estratégia de cortesia. Haverkate (1994) oferece alguns exemplos para análise. Dentre eles, me interessa especialmente o uso do *Lo siento* em (50):

(49) falante - ¿*La habitación tiene cuarto de baño?*

interlocutor – *Lo siento, señor; sólo tiene lavabo.*

(50) falante - ¿*En este hotel, se nota mucho el ruido de la autopista?*

Interlocutor – *\*Lo siento, señor; no se nota mucho.*

No exemplo (50) a utilização de *Lo siento* não produz, pragmaticamente, o efeito pretendido pelo falante pois não expressa algo desagradável ao interlocutor, mas sim algo positivo.

Outro tipo de emprego da expressão *Lo siento* é o que pode ser considerado uma estratégia atenuadora. Neste caso, utiliza-se a expressão *Lo siento* com o propósito de

substituir uma resposta negativa direta (recusa a um pedido específico) a uma pergunta de um interlocutor.

Outras duas fórmulas de cortesia muito utilizadas para o ato de desculpar-se são também *perdão* e *desculpe*. Em português, nas situações em que desejamos interromper nosso interlocutor para fazer uma pergunta em geral utilizamos a fórmula *com licença*. Em espanhol seria muito comum o uso de *¿disculpe?* ou *¡perdón!*

Na maioria das sociedades ocidentais o ato de desculpar-se costuma ser bastante complexo. Os seguintes exemplos demonstram como a desculpa pode ser expressa como o próprio ato expresso (51), pode ser expressa como a aceitação da responsabilidade - com a auto-acusação explícita (52a), demonstrando falta de intencionalidade (52b) ou justificando a raiva do interlocutor (52c), pode aparecer em forma de uma explicação (53) ou como uma oferta compensatória (54), por meio dos seguintes elementos em língua espanhola:

- (51) *Lo siento / perdone / Disculpe*
- (52a) *Ha sido culpa mía*
- (52b) *No era mi intención*
- (52c) *Tiene motivos para estar enfadado conmigo*
- (53) *Es que resulta que*
- (54) *Si quieres, puedo*

Escandell-Vidal (2005, p.44), ao tratar da língua espanhola, afirma que uma desculpa é considerada uma “boa desculpa” quando é concebida com pelo menos duas partes dos elementos anteriores. Além, disso, considerando que “cada cultura ordena de um modo particular e determinado os princípios que regem a interação, o que pode ser um valor de primeira ordem em uma cultura pode não ser em outra” (ESCANDELL-VIDAL, 2005, p.47).

#### **1.5.4 – O Ato de Despedir-se**

As despedidas servem para concluir nosso turno de fala. Funcionam como o “aperto de mão” ou o “beijo final” que damos a nosso interlocutor para informá-lo sobre nosso prazer na



conversa. O ato de despedir-se funciona como uma sinalização de nosso abandono da conversação e pode evitar que nosso interlocutor se sinta ameaçado pelo silêncio.

Em todos os tipos de interação *online* (chat, e-mail, MSN, fórum) a despedida marca o final da interação. Em ambiente *online* além de transmitirem o valor pragmático de cortesia, a despedida também serve para dar continuidade à conversação, para resumir tudo o que foi dito, para cobrar uma resposta ou para especificar quando voltará a manter contato novamente com o interlocutor.

Haverkate (1994, p.87) afirma que a despedida nunca faz-se mediante uma fórmula única mas sim que se inicia por meio de uma pré-seqüência conforme os seguintes exemplos em espanhol:

(55) *Lo siento pero tengo qué hacer*

(56) *Me gustaría quedarme más pero me esperan en casa*

Em (55) e (56), fórmulas estereotipadas em espanhol, o falante utiliza estratégias de cortesia negativa para justificar sua saída da conversação na tentativa de evitar ferir a imagem de seu(s) interlocutor(es) e minimizar sua vontade. Em português poderíamos pensar nas seguintes fórmulas de despedidas, também estereotipadas:

(57) *Já está ficando tarde (por isso vou embora)*

(58) *Tenho um compromisso ...*

Outras formas de expressar despedida, em espanhol e em português, seriam ainda aquelas que expressam atitudes altruístas do falante :

(59) *No quiero entretenerle más*

(60) *Me voy porque tendrás un millón de cosas que hacer*

(61) *Não quero atrapalhar mais*

(62) *Vou embora porque você deve ter coisas para fazer*

Com as fórmulas (59) e (61) o falante expressa sua preocupação com os efeitos de sua presença (ou permanência) na interação sobre o interlocutor e utiliza essa lógica como uma estratégia para encerrar a conversação justificadamente. Já com o uso de (60) e (62) o falante focaliza a necessidade que o interlocutor tem de estar só e, dessa forma, o falante consegue também justificar o benefício de sua ida para ambos.

Além dessas fórmulas há também aquelas cristalizadas em ambas as línguas, como *Tchau, Até mais, Abraço, Beijo / Adiós, Hasta luego, Hasta pronto, Besos* e aquelas reservadas a situações específicas, como *Bom apetite/ Que aproveches*, que necessitam que o falante conheça as regras que as regulam. Porém o falante sempre utiliza pré-sequências antes de utilizá-las, como estratégia de cortesia para com seu interlocutor. Passarei a tratar no próximo item do ato diretivo de **pedir**.

### 1.5.5 – O Ato de Pedir

Dentre os tipos de Atos de Fala eleitos para análise nessa pesquisa, o ato de **pedir** é o único que pertence à classe dos atos denominados *Diretivos*. Sua principal característica consiste na preocupação do falante em tornar o que diz menos ameaçador possível ao interlocutor, pois aquele que realizará a ação solicitada será o interlocutor e não o falante.

Um tipo de estratégia que pode ser utilizada para a realização do ato **pedir** é a expressão do conteúdo proposicional por meio de uma sentença declarativa, como o seguinte enunciado:

(63) *Como está abafada esta sala!*

Trata-se de um pedido com aparência de constatação pois em geral quem enuncia essa frase não está simplesmente fazendo uma constatação/declaração sobre a temperatura, mas sim pedindo que o interlocutor faça algo para amenizar o calor, como abrir as janelas, ligar o ventilador, o ar-condicionado, etc.

Outra estratégia ainda pode ser utilizada para expressar um pedido: o uso da forma condicional, que pode expressar um efeito de maior distância:

(64) *Me gustaría que estuvieras aquí mañana* – que, comparada à forma imperativa (65) *Esté aquí mañana*, transmite uma impressão de distanciamento do falante em relação ao enunciado.

(66) *Eu gostaria que você desse comida ao meu gato enquanto eu estiver fora* – que é uma variação equivalente à pergunta expressa em (67) *Você dará comida ao meu gato enquanto eu estiver fora?*

Searle (1969), ao tratar do Ato Diretivo **pedido**, propõe outra estratégia possível para expressá-lo:

Fazer perguntas é realmente um caso especial de pedido, isto é, solicitar informação (pergunta real) ou pedir que o ouvinte mostre seu conhecimento (pergunta de exame). Isso explica nossa intuição de que um enunciado que tem a forma de um pedido, como “Diga-me o nome do primeiro presidente dos Estados Unidos”, seja equivalente em termos de força a um enunciado com a forma de uma pergunta como “Qual é o nome do primeiro presidente dos Estados Unidos?”<sup>36</sup> (p.69).

---

<sup>36</sup> Tradução minha do original em inglês: “... thus asking questions is really a special case of requesting, viz., requesting information (real information) or requesting that the hearer display knowledge (exam question). This explains our intuition that an utterance of the request form, “tell me the name of the first President of the The United States” is equivalent in force to an utterance of the question form, “What’s the name of the first President of the United States?”

Dessa forma, ao produzir o enunciado (68) *Você tem um cigarro?* (pedido com aparência de pergunta) o falante não está perguntando se o interlocutor tem ou não um cigarro, mas sim pedindo-lhe um cigarro. Da mesma forma, ao enunciar (69) *Você pode fechar a porta?* (pedido com aparência de pergunta), o locutor dessa frase não está perguntando sobre a (in) capacidade física do interlocutor de fechar a porta, mas sim pedindo-lhe que feche a porta. Causaria estranhamento se o interlocutor pensasse que a pergunta é mera curiosidade e respondesse simplesmente sim ou não.

São ainda possíveis algumas variações de perguntas para expressar **pedido** em espanhol, como a forma interrogativa-negativa [(70) *¿No me harías un favor?*] ou os seguintes enunciados, apresentados por Curcó<sup>37</sup> (1998, p.171):

(71) *Oye, ¿mueves tu coche, por favor?*

(72) *Oye, ¿mueves tu coche, por favorcito?*

(73) *Denos dos cafés.*

(74) *Dénos dos cafecitos.*

(75) *¿Nos da dos cafés?*

(76) *¿Nos da dos cafecitos?*

Os exemplos anteriores que fazem uso de imperativo seriam preferidos em língua espanhola para expressarem o ato diretivo de **pedido** e esse fato demonstra que se trata de uma cultura orientada ao uso da cortesia positiva (de aproximação). Em nossa cultura brasileira podemos supor que utilizar a forma “por favor” antes do pedido não bastaria para que o enunciado não fosse considerado ameaça às faces:

---

<sup>37</sup> CURCÓ, C. *¿No me harías un favorcito?: reflexiones en torno a la expresión de la cortésia verbal en el español de México y el español peninsular.* In: HAVERKATE, H., MULDER, G., MALDONADO, C.F. *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos. Diálogos Hispánicos*, 22. Amsterdam: Rodopi, 1998.

(77) *Retire seu carro, por favor?*

(78) *Dê dois cafés, por favor?*

(79) *Por favor, você pode retirar seu carro?*

(80) *Você pode retirar seu carro?*

Em (79) e em (80) o uso do verbo *poder* como modalizador parece garantir o efeito de cortesia, mais do que simplesmente utilizar a forma *por favor*. Tanto é assim que, se compararmos (77) com (80) chegaremos à constatação de que o enunciado (80) seria preferido para expressar um **pedido** “mais cortês” nesse contexto em língua portuguesa. Hidalgo-Navarro (2006, p.959) apresenta os seguintes exemplos, em língua espanhola, de estratégias para expressar o **ato de pedido**:

(81) *!Baja ya la basura!*

(82) *¿Luego bajarás la basura? / Hoy bajas tú la basura y mañana la bajo yo*

(83) *Convendría que alguien bajara la basura*<sup>38</sup>

(84) *La cocina huele mal, hace dos días que no bajamos la basura*

Em (81) o falante utiliza uma estratégia aberta e direta para expressar seu pedido, se comparado ao enunciado (84), no qual foi utilizada uma estratégia encoberta, com o uso do *nosotros*, que inclui o falante como responsável também por realizar o ato. Já em (83) e em (84) as estratégias são abertas e os atos são indiretos, no enunciado (83) a cortesia é positiva e em (84) negativa.

A grande questão em qualquer análise que se preocupe com as estratégias de cortesia consiste na determinação não somente das estratégias lingüísticas utilizadas pelo falante mas sobretudo dos elementos que são atenuados na interação. Nas seguintes frases, oferecidas por Haverkate (1994), são atenuadas as qualidades e atitudes do falante (eu/yo):

---

<sup>38</sup> Nessa situação somente existem duas pessoas, o falante e o ouvinte.

(85) *Me eligieron a mí reina de las fiestas // era muy guapita*

(86) *Juan no vendrá/ bueno/yo no es que lo sepa seguro*

No enunciado (85) o uso do diminutivo minimiza o elogio a si mesmo, numa espécie de ato de modéstia. Já no enunciado (86), o falante explicita que não é totalmente responsável pelo que diz. O falante pode também atenuar a intenção do ato que realiza. Podem ser utilizados verbos performativos que expressam a intenção do falante, como nos seguintes enunciados:

(87) *Yo pienso que debes hacer la tarea*

(88) *Debes hacer la tarea*

Se compararmos os dois enunciados, em (87) o uso do verbo performativo *pensar* atenua a intenção do falante em afirmar seu conselho. Já em (88) o falante explicita seu conselho. Outra forma de atenuação é a estratégia de não responsabilizar-se pelo que diz. Haverkate (1994, p.210) sustenta que o falante “não se responsabiliza ao predicar sua intenção”. Para tanto o falante pode fazer uso em espanhol de quantificadores [(89) *Es un poco pesado*] ou de sufixação diminutiva [(90) *Ya sabes que es algo envidiosillo*]. O mesmo ocorre em português, no enunciado [(91) *É um pouco chato*] e em certa medida em [(92) *Já sabe que é algo invejoso*].

Todas as estratégias anteriormente mencionadas para a expressão da cortesia somente têm sentido, em nossas análises, quando relacionadas ao contexto em que foram produzidas. Considerá-las de forma isolada, apenas nos enunciados em que aparecem, não possibilitaria visualizar nem os efeitos que produzem na interação nem concebê-las como estratégias de cortesia. Sendo assim, todas as reflexões pertencentes à Pragmática e apresentadas nesse **Capítulo 1** são consideradas no contexto em que aparecem e confrontadas com os efeitos produzidos nas seqüências textuais.

## 2 COMUNICAÇÃO NA ERA DIGITAL: A CORTESIA NO CIBERESPAÇO

No **Capítulo 2** são apresentadas as características e conseqüências do trabalho com a Sociedade da Informação, o conceito de *rede* e as principais características das Comunidades Virtuais de Interação. Também é explorada a noção de *cibercortesia* e apresento e comento as regras *netiqueta* relacionadas ao uso dos Fóruns na Internet. Esses conceitos são importantes para a pesquisa pois servem de base para a confrontação das estratégias de cortesia utilizadas em língua espanhola no contexto de pesquisa.

### 2.1 – A Sociedade da Informação

A identificação da sociedade contemporânea como uma sociedade da informação e do conhecimento pode ser atribuída a uma crescente apropriação social das novas tecnologias de comunicação e informação (GIDDENS, 2002; CASTELLS, 2000, SANTOS, 1994). O número de usuários de computadores e da *Internet* aumenta em todos os países do mundo e o aumento dessa “comunidade de usuários” vem configurando o *ciberespaço* e a *cibercultura*.

Como um reflexo do aumento de usuários da Internet pode ser constatado também um aumento da oferta de cursos a distância que utilizam os recursos de Ambientes Virtuais. De forma gradual, várias Instituições<sup>39</sup> que já ofereciam ensino a distância por meio de recursos como correspondência e vídeo têm introduzido em suas metodologias o uso de recursos da Internet (como o *E-mail*) e de Ambientes Virtuais.

Essa mudança metodológica traz como conseqüência a problematização dos tipos de relações estabelecidas entre os participantes dos cursos, não somente na área educacional, mas também na área da Lingüística, das Ciências Sociais e da Comunicação. O tipo de interação em um curso por correspondência, por exemplo, dá-se principalmente entre aluno e professor

---

<sup>39</sup> Dentre as brasileiras é possível destacar o Instituto Universal Brasileiro e a Fundação Roberto Marinho.

e com um lapso temporal que varia em função do próprio ato de escrita da carta<sup>40</sup>. Por outro lado, em um curso que utiliza um Ambiente Virtual a interação pode ocorrer tanto entre alunos quanto entre alunos e o professor, pode ser instantânea (pelo uso do Chat) ou pode ocorrer ao longo de um intervalo de tempo (através do Fórum).

O contexto eleito para essa pesquisa – Fóruns *online* de um curso a distância – apresenta como principal característica a possibilidade de criação de vínculos afetivos entre os participantes por meio da linguagem e, dessa forma, faz-se necessário explicitar os tipos de relações estabelecidas nesse contexto e as noções relacionadas a ele.

O fato de as relações no *ciberespaço* darem-se por meio da linguagem o torna um espaço propício para pesquisas de lingüistas interessados em investigar os tipos de movimentos que se encontram *implícitos* por trás deste fenômeno (LÉVY, 1999). Há, neste processo, uma alteração na percepção e na construção social de realidade, materializada na elaboração de uma cibercultura e de um ciberespaço que se diferenciam de um contexto presencial de interação. .

Lévy (1999) aborda as implicações culturais do desenvolvimento das tecnologias digitais de informação e comunicação considerando a técnica como produto de uma cultura ao mesmo tempo em que a sociedade encontra-se *condicionada* por ela. Os conceitos de *ciberespaço* e de *cibercultura* são estabelecidos pelo autor para melhor estudar esse fenômeno, que envolve também uma nova configuração da sociedade, constituída em rede. Assim como Lévy (1999), Castells (1999) propõe uma nova conceituação do ciberespaço:

Proponho a idéia de que há uma nova forma espacial característica das práticas sociais que dominam e moldam a sociedade em rede: o espaço de fluxos. *O espaço de fluxos é a organização material das práticas sociais de tempo compartilhado que funcionam por meio de fluxos.* Por fluxos, entendo as seqüências intencionais, repetitivas e programáveis de intercâmbio e interação entre posições fisicamente desarticuladas, mantidas por atores sociais nas estruturas econômica, política e simbólica da sociedade [...] o espaço de fluxos inclui a conexão simbólica da

---

<sup>40</sup> Que implica na escrita da carta, na entrega pelo correio, no recebimento e na leitura por parte do professor, na escritura da resposta e no retorno e entrega pelo correio.



arquitetura homogênea nos lugares que constituem os nós de cada rede pelo mundo. Desse modo, a arquitetura escapa da história e cultura de cada sociedade e torna-se refém do novo e admirável mundo imaginário das possibilidades ilimitadas que embasam a lógica transmitida pela multimídia: a cultura do surfing eletrônico, como se pudéssemos reinventar todas as formas em qualquer lugar, apenas sob a condição de mergulhar na indefinição cultural dos fluxos do poder. O encerramento da arquitetura em uma abstração histórica é a fronteira formal do espaço de fluxos" (CASTELLS, 1999, p.18)

Ainda que seja importante a noção de *espaços de fluxos*, ao tratar-se dos usos da linguagem no ciberespaço, a idéia de que os *fluxos escapam da história e da cultura de cada sociedade* deve ser relativizada. Parece necessário problematizar a idéia de que podemos *reinventar todas as formas em qualquer lugar*, pois ainda que as possibilidades espaço-temporais sejam diferentes, as relações sociais continuam existindo na Internet. Continuamos nos comunicando pessoas-pessoas ou pessoas-máquinas por meio de línguas e estas são constituídas e condicionadas por fatores históricos e sociais. Assim, é necessário pensar sobre como a linguagem funciona na criação dos imaginários no meio digital.

Lévy (1999), ao tratar da Sociedade em rede, afirma que o *ciberespaço* permite a criação de comunidades virtuais que se constroem sobre afinidades de interesses, de projetos mútuos e de conhecimentos, em um processo de cooperação, interação e de troca independentemente das proximidades geográficas e das filiações institucionais. Os grupos que se vão formando em espiral na rede se interessam em constituir-se como comunidade virtual. Já a *cibercultura* é definida por Lévy (1999) como o conjunto de técnicas materiais e intelectuais, de práticas, de modos de pensamento, de valores e de atitudes que se desenvolvem nesse espaço. No *ciberespaço* os grupos desenvolvem comportamentos sociais que regem suas relações a ponto de construir uma cultura própria deste espaço.

Castells (2000) defende que ainda não é consenso entre os autores a definição do grau de sociabilidade que ocorre nas redes eletrônicas e nem quais são as conseqüências culturais dessa forma de sociabilidade. Afirma que alguns autores preferem trabalhar com uma distinção entre laços fortes e fracos afirmando que a rede é especialmente apropriada para a

geração de laços fracos múltiplos, com um modelo igualitário de interação, já que facilita a ligação entre pessoas com diversas características sociais e que parece contribuir para a expansão dos vínculos sociais em uma sociedade complexa.

Uma das principais transformações nas interações no ciberespaço diz respeito às noções de espaço e tempo. Ao caracterizar a chamada modernidade líquida, Bauman (2001) sugere o “desencaixe” ou a “desconexão” entre espaço e tempo. O autor afirma que em outras épocas, o espaço e o lugar coincidiam em geral e a vida social implicava interações presentes, face a face. Atualmente, no ciberespaço, o tempo abstrato está em parte desconectado do espaço, como o espaço abstrato está desvinculado do tempo.

Nesse sentido, os grupos virtuais têm construído e interagido sob novas noções de tempo e espaço, conceitos fundamentais para a compreensão sociocultural dos ambientes virtuais. E as formas de comunicação, na rede, estão em processos de transformação, possibilitando novas formas de interação que têm redefinido os comportamentos dos indivíduos (GIDDENS, 2002; HALL, 2004).

Outro conceito que surge nessa nova configuração da sociedade diz respeito à constituição da identidade, concebida por Castells (1999, p.22) como “o processo de construção do significado com base em um atributo cultural, ou ainda um conjunto de atributos inter-relacionados o(s) qual(is) prevalece(m) sobre outras fontes de significado”. Castells (1999) enfatiza o conceito de identidade coletiva a partir de um ponto de vista sociológico e distingue *identidade* (fonte de significado) de *papel* (normas estruturadas pelas instituições e organizações da sociedade). Alguns autores, a partir do trabalho de McLuhan (1964), ressaltam a importância dos meios de comunicação que, através de sua ação, modificam as relações entre as várias esferas da sociedade, transformando também a idéia de comunidade.

Essas noções e conceitos são importantes na presente pesquisa pois apresentam o meio virtual como um espaço social de interação. O propósito não é esgotar todas as características desse meio, mas sim problematizar as estratégias que podem ser utilizadas para expressar cortesia no mundo cibernético.

## 2.2 Comunidades Virtuais de Interação (CVI)

A Sociedade em rede (ou *cibersociedade*) está associada à aparição das denominadas comunidades virtuais. Erickson (1997) resume os 6 (seis) atributos que em geral estão associados ao termo *comunidade*. Para que seja considerada uma *comunidade*, esta deve abranger um sentimento de **Pertencimento**, os membros devem estabelecer **Relações Pessoais** e compartilhar **Valores**, controlar e distribuir **Bens Coletivos**, deve haver a exigência de certo grau de **Compromisso** e uma **Duração** durante determinado espaço de tempo.

Estas características estão relacionadas ao conceito de comunidade e, no caso de uma comunidade virtual, são essas as características que, em princípio, são aplicáveis também. Esta pesquisa parte da definição de comunidade virtual como espaço social baseado em redes informáticas, no qual os indivíduos ‘se encontram face a face’<sup>41</sup> e no qual as crenças e práticas são compartilhadas por pessoas que estavam fisicamente separadas.

O desenvolvimento de ferramentas informáticas e a expansão da Internet possibilitaram a criação de Ambientes Virtuais caracterizados pela otimização das interações entre os participantes. Na maioria dos cursos a distância que utilizam Ambientes Virtuais a ferramenta que tem o propósito de vertebrar a socialização é o Fórum, que pode servir justamente para a constituição de uma comunidade virtual. Dessa forma, tratar o conjunto de participantes não

---

<sup>41</sup> Com a proposta de uma nova definição de ‘encontrar-se face a face’, de forma online/virtual.


somente como alunos mas, principalmente, como uma *comunidade*, significa atribuir-lhes o papel de pertencimento a um grupo que supõe, por sua vez, o engajamento aos objetivos do curso, o compromisso com as regras (implícitas e explícitas) e o estabelecimento de relações pessoais.

Fernback e Thomson (1995) apontam que uma das características que podem conferir o êxito em uma comunidade virtual é o fato de se estabelecerem vínculos sociais em pontos nos quais a comunidade real tem se revelado ineficaz. Em uma comunidade virtual são compartilhados aspectos triviais e profundos que a vida cotidiana em uma comunidade real impede aos indivíduos de saborearem.

Os autores ilustram essa idéia com o exemplo de espaço denominado *cafetería*, presente em diversas comunidades virtuais como ponto de encontro e que, no caso da vida cotidiana, vem sendo substituída pelos restaurantes de comida rápida. Esse exemplo ilustra o processo de uma exaltação da des-humanização do espaço físico e uma tendência acentuada do ser humano moderno em buscar na interação pela Internet outros veículos de humanização e de socialização.

São variados os exemplos de *espaços sociais* na Internet que a cada dia ganham novos adeptos. Um exemplo atual é o *Orkut*, espaço no qual os participantes relacionam-se entre si, por meio da linguagem, para estabelecerem vínculos de amizade, afetividade etc. No espaço do *Orkut* cada indivíduo deve recorrer a estratégias de contextualização e de expressão de intenções e emoções que muitas vezes são parecidas em todas as línguas<sup>42</sup>, fato que demonstra que o que está na base da construção das comunidades virtuais são as relações estabelecidas e mantidas pela linguagem.

---

<sup>42</sup> No ciberespaço os *smileys* são basicamente os mesmos em quase todas as línguas. Ao utilizar, por exemplo, o *smiley :-)*, o falante demonstra um sentimento de aprovação e de felicidade, independentemente da língua pela qual esteja se expressando. Da mesma forma, o uso do emoticon  também expressa esse sentimento em todas as línguas.

Nos espaços virtuais o corpo e a voz estão distantes e as interações se dão principalmente por meio da escrita, vista tradicionalmente como estática e permanente (GARBIN, 2001, p. 58). Na comunicação eletrônica o caráter estático e permanente da escrita dá lugar a um tipo de linguagem que apresenta elementos também da fala e, dessa forma, a escrita em teclado e a leitura na tela propiciam que os falantes utilizem estratégias de cortesia que se diferenciam daquelas utilizadas apenas na fala ou apenas na escrita. Com o surgimento dessa nova possibilidade de interação faz-se necessário refletir sobre a cortesia no ciber-espaço (a cibercortesia) e sobre as regras de etiqueta a serem seguidas na Internet (a netiqueta), temas que tratarei a seguir.

### **2.3 – Cibercortesia e Netiqueta**

Conversar é uma das atividades mais comuns em nossa vida cotidiana e a conversação é um bom recurso para atuar, negociar, convencer, informar ou seduzir. Em uma interação face a face a relação que emerge do ato mesmo de troca de palavras supõe um processo dinâmico e cooperativo, no qual está pressuposto um esforço para que as pessoas alcancem a cortesia.

Para a organização racional do intercâmbio lingüístico existem regras de etiqueta conversacionais mais ou menos aceitas como naturais em todas as culturas. Algumas normas como *não fale gritando nem sussurrando, não interrompa e preste atenção ao que diz seu interlocutor* seriam algumas normas de etiqueta que vamos aprendendo desde pequenos e que estão cristalizadas já como de “boa educação” nas sociedades ocidentais.

Essas regras relacionam-se com as máximas propostas por Grice (1975) para a cooperação, considerada por esse autor como o princípio de qualquer conversação. As máximas de *não dizer mais do que o necessário, ser relevante e claro* servem como

“parâmetros de boa educação” para a maioria das culturas e dão suporte a conselhos, fábulas e ensinamentos transmitidos de geração a geração.

Porém cada cultura assimila e adapta essas regras em função de suas próprias características. Na cultura brasileira, por exemplo, em contextos em que os interlocutores esforçam-se para serem *corteses*, são seguidas as normas de *não dizer mais do que o necessário, de ser relevante e claro* e costuma-se respeitar os turnos de fala interrompendo o mínimo possível o que diz nosso interlocutor. Porém esse “respeito” aos turnos não é percebido e interpretado da mesma forma na cultura espanhola. Días-Plaja (1976), em seu estudo contrastivo entre a língua espanhola e a língua holandesa, demonstra que os falantes espanhóis são mais tolerantes com relação à violação dessa norma em uma interação face a face. O autor afirma que:

A frase “o diálogo é um monólogo intercalado” nasceu, provavelmente, na Espanha. Quando dois indivíduos começam aqui uma conversa não tentam trocar idéias, mas sim afirmar as próprias idéias todo o tempo que lhe permita o interlocutor. (DÍAS-PLAJA, 1976, p.88-89)<sup>43</sup>.

Essa afirmação confirma a hipótese de que cada cultura lida com suas normas de conversação de forma distinta e que as normas se adaptam ao meio no qual se dá a interação. O fato de existir uma “preferência espanhola” pelo *diálogo como um monólogo intercalado* em uma interação face a face não significa que ocorrerá o mesmo em um ambiente virtual de interação.

No ciberespaço o esforço pela organização racional da conversação também está presente, porém o fato de a comunicação ser mediada por um meio (informático/eletrônico) supõe diferenças de ordem formal que afetam, em última instância, as estratégias utilizadas pelos indivíduos para expressar cortesia.

Os jogos tipográficos, as imagens e sons inseridos nas mensagens, os *hiperlinks* vinculados às palavras, são apenas alguns dos recursos que podem ser utilizados em uma

---

<sup>43</sup> Tradução de “La frase ‘el diálogo es un monólogo intercalado’ ha nacido, probablemente, en España. Cuando dos individuos empiezan aquí una conversación no intentan intercambiar ideas, sino afirmar las propias todo el tiempo que le permita el otro”.

interação virtual, como forma de utilização de estratégias com vistas à otimização dos recursos disponíveis para alcançar a cortesia.

A dificuldade de perceber os gestos e a entonação, no meio virtual, pode ocasionar ambigüidades e produzir efeitos sobre a cortesia nas interações. Além disso, o fato de a comunicação mediada por computador ser de natureza escrita ocasiona uma certa vulnerabilidade da imagem do indivíduo, já que a escrita permanece disponível para consulta *a posteriori* e de forma pública em um ambiente virtual.

A interação mediada pelo computador reformula os padrões de comportamento em virtude dos condicionamentos e restrições que o próprio meio impõe aos usuários. Nesse sentido, a cibercortesia varia da cortesia em uma interação face a face, pois o próprio suporte no qual aparece determina aspectos de seu formato e estilo. É importante destacar pelo menos três (3) aspectos que diferem a interação virtual daquela de forma presencial face a face, levando em consideração, principalmente, os trabalhos de Rintel e Pittam (1997), Yus (2001), Patterson (1996):

Aspecto I - A identidade visual é apresentada e moldada a partir de interações escritas entre indivíduos. No contexto de um Fórum *online* ainda que a “aparência física” seja escolhida pelo indivíduo, que pode inserir sua melhor foto ou fazer uso de outras imagens, será por meio do que escreve que seu interlocutor o conhecerá, como é possível observar no seguinte excerto, extraído do *corpus* desta pesquisa, no qual um dos participantes apresenta-se no Fórum *online*:

(93)	<p>Re: ¡Bienvenidos! de Participante XX - lunes, 5 de noviembre de 2007, 12:27 !Hola a todos! Mi nombre es NNN, tengo 20 años y soy estudiante del según curso de Letras (Portugués- Español) en la NNN. Vivo en NNN desde el principio del año pasado, pero soy de NNN. Soy maestra de inglés para niños de 7 a 10 años. Estoy en este curso porque me encanta la lengua española e todo relacionado a ella. Antes de ingresar en la carrera de Letras, pensaba que elegiría la de Turismo. Pienso que será muy interesante saber sobre los lugares y aprender un poco más sobre la cultura española, principalmente para los que serán profesores futuramente. !Qué tengamos un excelente curso! Un abrazo a todos.</p>
------	---

Ao afirmar sua idade (20 anos) e sua profissão (estudante de Letras e professora de inglês para crianças) o falante vai fornecendo pistas de forma que seu interlocutor possa inferi-las para moldar sua identidade. Por meio deste excerto é possível supor que trata-se de um falante que gosta de crianças e que, apesar de dar aulas de inglês, gosta muito da língua espanhola e que já conhece algo da cultura espanhola (pois afirma que quer aprender um pouco mais, talvez até para ser professora dessa língua futuramente).

Sem sua presença física, o falante deve expressar, pela linguagem, aquilo que considera relevante para fornecer evidências de suas intenções (SPERBER e WILSON, 1986) para defini-lo. Dessa forma, aquilo que diz/escreve gera uma série de expectativas que guiam os interlocutores na direção de determinados significados.

Outro aspecto que caracteriza a interação mediada por computador diz respeito ao fato de que (II) Tudo na Internet é “publicado”, o que confere uma autonomia a seu autor. Dessa forma, a imagem que cada um tem de si e dos demais adquire vida própria, independente da presença física. Em um Ambiente Virtual o indivíduo deve editar e publicar seu perfil de participante, que apresenta de forma explícita aspectos de sua identidade, como é possível verificar no seguinte perfil de participante, extraído do contexto pesquisado:

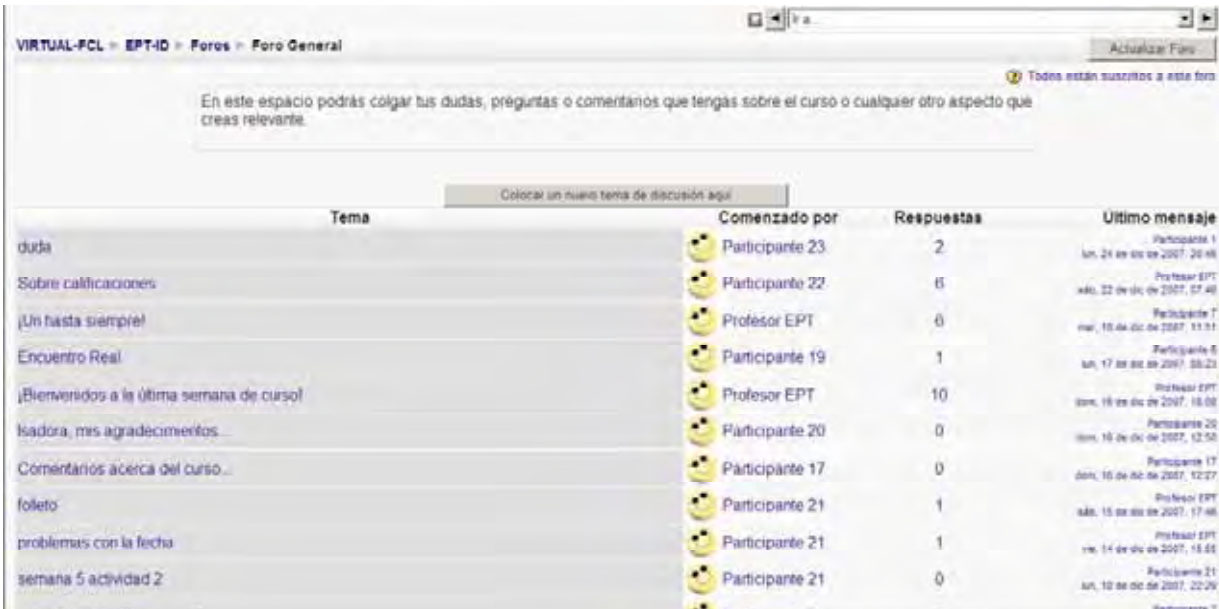
(94) ¡Hola a todos! Me llamo NNN, tengo 20 años y soy estudiante del según curso de Letras aquí en NNN. Soy de NNN donde viví por toda mi vida hasta trasladarme a NNN. Me gusta leer, estudiar, pasear, salir con mis amigos, ver la tele, caminar, comer mucho chocolate, bailar... Me encantan las lenguas extranjeras, principalmente español e inglés. Llevo algunos años estudiando esos idiomas por necesidad, pero principalmente porque me gustan muchísimo. Tengo muchas ganas de empezar a dar clases de español y por eso estoy en ese curso. Todo lo que veo relacionado a la lengua española intento aprovechar como medio de estudio y mejorar a cada día. Además, antes de la carrera de Letras, pensaba que ingresaría en el curso de Turismo. Espero que tengamos un excelente curso y que podamos aprender un poco más sobre la cultura española. ¡Un abrazo a todos!

É possível constatar, nesse excerto, a preocupação do falante em construir uma imagem positiva de si mesmo (gosta de ler, estudar, passear, sair com amigos, ver televisão, caminhar). Além disso, demonstra-se estudiosa (está participando do curso porque quer



começar a dar aulas de espanhol), esforçada (está há anos estudando por necessidade) e persistente (aproveita oportunidades para melhorar a cada dia). Essa imagem do participante, ao ser publicada no Ambiente Virtual, adquire vida própria de forma que expressa aos demais participantes os valores e o comprometimento do falante com a comunidade em que está se inserindo.

E o terceiro aspecto que caracteriza a interação mediada por computador consiste no fato de que (III) a própria tela do computador limita a produção às suas dimensões. Qualquer interação em meio *online* estará sujeita às limitações impostas pela forma de escrever e de ler na tela do computador ou do equipamento utilizado<sup>44</sup>. Em um Fórum *online* as mensagens estão dispostas em um quadro de mensagens limitado pelas dimensões da tela do computador, que apresenta no primeiro nível os tópicos em forma de hierarquias e, em um segundo nível, as interações em seqüência. A leitura das mensagens, em um Fórum, é sempre vertical com o uso da barra de rolagem, como é possível observar pelo Quadro 4, que consiste da tela inicial de mensagens do Fórum:



Tema	Comenzado por	Respuestas	Ultimo mensaje
duda	Participante 23	2	Participante 1 Lun, 24 de Dic de 2007, 20:48
Sobre calificaciones	Participante 22	6	Profesor EPT sáb, 22 de Dic de 2007, 07:46
¡Un hasta siempre!	Profesor EPT	6	Participante 7 mar, 10 de Dic de 2007, 11:11
Encuentro Real	Participante 19	1	Participante 6 Lun, 17 de Dic de 2007, 08:21
¡Bienvenidos a la última semana de curso!	Profesor EPT	10	Profesor EPT dom, 16 de Dic de 2007, 16:06
Isadora, mis agradecimientos...	Participante 20	0	Participante 20 dom, 16 de Dic de 2007, 12:58
Comentarios acerca del curso...	Participante 17	0	Participante 17 dom, 16 de Dic de 2007, 12:27
folleto	Participante 21	1	Profesor EPT sáb, 15 de Dic de 2007, 17:46
problemas con la fecha	Participante 21	1	Profesor EPT vie, 14 de Dic de 2007, 15:06
semana 5 actividad 2	Participante 21	0	Participante 21 Lun, 10 de Dic de 2007, 22:29

**Quadro 4:** Tela de mensagens do Fórum

<sup>44</sup> O usuário pode utilizar, além de computador pessoal e de laptop, outros equipamentos mais modernos e menores como, por exemplo, os computadores de mão ou os celulares com acesso a Internet.

Esses são os principais aspectos de uma interação virtual que afetam diretamente a expressão da cortesia em ambiente virtual. Em busca de regras para a cortesia na Internet, foi elaborado por pesquisadores um conjunto mínimo de regras para Etiqueta na Rede (*Netiqueta*) que os indivíduos podem adotar e adaptar para o seu próprio uso. Esse conjunto de regras é escrito em forma de tópicos para facilitar a adaptação tanto para utilizadores como para administradores de ambientes virtuais.

O documento considerado nesta pesquisa é a tradução para o português da versão inglesa, produto do Grupo de Trabalho “Responsible Use of the Network” (RUN - Uso Responsável da Rede) da IETF<sup>45</sup>. A proposta desse grupo é de oferecer uma série de condutas a serem seguidas para a comunicação na rede pois, segundo o próprio documento, “na comunicação na Internet as expressões corporais e o tom de voz devem ser inferidos” (p.2). Já na Introdução do documento encontramos a justificativa para que sirva de parâmetro a ser seguido nas comunicações mediadas por computador:

No passado, a população de pessoas usando a Internet "cresceu" com a Internet, eram pessoas com mentalidade técnica e que entendiam a natureza do transporte e dos protocolos. Hoje a comunidade de usuários da Internet inclui pessoas novas ao ambiente. Esses "newbies" (novatos) não estão familiarizados com a cultura e não precisam saber sobre transporte ou protocolos. Para trazer esses novos usuários à cultura da Internet rapidamente, este Guia fornece uma quantidade mínima de procedimentos os quais empresas e indivíduos podem tomar e adaptar para seu próprio uso. As pessoas devem estar cientes que, não importa quem disponibiliza seu acesso à Internet, seja um provedor de acesso à Internet através de uma conta particular ou uma conta estudantil numa universidade ou uma conta através de uma empresa, essas organizações têm regulamentos sobre a propriedade do correio eletrônico e arquivos, sobre o que é próprio ou não para ser postado ou enviado, e sobre como representar a si mesmo. (p.1)

Após essa introdução o documento apresenta as regras, que estão separadas em tópicos e se dividem em três tipos: para moderadores, para usuários e para administradores. Destaco, a seguir, algumas regras também aplicáveis ao uso do Fórum eletrônico que serviram para

---

<sup>45</sup> O Internet Engineering Task Force (IETF) é responsável é uma organização internacional aberta de desenvolvedores, operadores, vendedores e pesquisadores que trabalham com as relações na Internet. O original do documento, em inglês, pode ser encontrado em <http://www.ietf.org/rfc/rfc1855.txt>, que data de outubro de 1995.

nortear as análises dos dados da pesquisa. As principais regras de netiqueta alinhadas à preocupação com a cortesia em Fórum eletrônico são apresentadas no Quadro 5:

<b>REGRAS DE NETIQUETA<sup>46</sup> (Responsible Use of the Network)</b>	
(1)	Considere que uma ampla audiência irá ver suas mensagens. Isso pode incluir seu chefe atual ou futuro. <b>Cuidado com o que escreve.</b> Lembre-se, também, que listas e news são freqüentemente arquivados e que suas palavras podem ficar armazenadas por um longo período num local onde muitas pessoas terão acesso.
(2)	<b>Mensagens e artigos devem ser curtos e diretos.</b> Não mande off-topics (mensagens fora do escopo da lista), não divague e não mande mensagens somente para apontar erros de digitação ou de português. Esses, mais do que quaisquer outros comportamentos, o marcam como um iniciante imaturo.
(3)	As linhas de assunto ("Subject:") devem seguir as convenções do grupo. As mensagens devem ter o <b>campo "Assunto:" refletindo o conteúdo da mensagem.</b>
(4)	Se você está mandando uma resposta a uma mensagem, certifique-se de resumir a mensagem original no início da resposta, ou inclua texto suficiente do original para dar o contexto. Assim, você terá certeza de que os leitores entenderão sua mensagem quando começarem a ler sua resposta. <b>Dar o contexto devido ajuda a todos.</b> Mas não inclua toda a mensagem original!
(5)	Novamente, <b>certifique-se de ter uma assinatura</b> a qual você anexa a sua mensagem. Isto garantirá que quaisquer peculiaridades de programas de correio eletrônico que retirem alguns cabeçalhos das mensagens não deletarão a única referência na mensagem de como as pessoas poderão contatá-lo. Se você usar uma assinatura, mantenha-na curta. A regra é no máximo 4 linhas. lembre-se, muitas pessoas pagam por minuto pela conexão e, quanto maior a mensagem, maiores os custos para eles.
(6)	<b>Seja cuidadoso com fontes mono espaçadas e diagramas.</b> Elas serão mostradas diferentemente em sistemas diferentes e em diferentes programas de correio eletrônico no mesmo sistema.
(7)	<b>Se você fizer uma pergunta,</b> certifique-se de <b>enviar um resumo para a lista com a solução.</b> Quando fizer isso, realmente resuma e não apenas junte as respostas que você recebeu.
(8)	Se você se encontrar numa <b>discussão,</b> mantenha-na <b>focada nos artigos</b> ao invés das personalidades envolvidas.
(9)	Lembre-se que os serviços de informação podem refletir culturas e estilos de vida notavelmente diferentes de nossa comunidade. Materiais que você julga ofensivos podem ser oriundos de uma região geográfica onde eles sejam perfeitamente aceitáveis. <b>Mantenha a mente aberta.</b>
(10)	Quando você tiver problemas com um site e <b>solicitar ajuda,</b> <b>certifique-se de incluir o máximo possível de informações</b> para ajudar na depuração do problema.
(11)	Uma boa regra: <b>seja conservador com tudo o que envia e liberal com tudo o que recebe.</b> Você não deve mandar mensagens exasperadas (chamadas "flames") mesmo que seja provocado. Por outro lado, não se surpreenda se você for "queimado" e é prudente não responder a flames.
(12)	De um modo geral, é uma boa idéia <b>checar, no mínimo, todos os assuntos (subjects) de suas mensagens antes de responder.</b> Algumas vezes as pessoas que pedem ajuda mandam outra mensagem que diz "Não se preocupe". Tenha certeza, também, que qualquer mensagem que você responda foi dirigida a você. Você pode estar recebendo uma cópia ao invés de ser o destinatário principal.
(13)	Lembre-se que o destinatário é um ser humano cuja cultura, linguagem e humor têm diferentes pontos de referência dos seus. Lembre-se que formatos de data, medidas e expressões podem não ser compatíveis. <b>Seja muito cuidadoso com sarcasmo.</b>
(14)	<b>Use letras maiúsculas e minúsculas apropriadamente.</b> LETRAS MAIÚSCULAS SINALIZAM QUE VOCÊ ESTÁ GRITANDO.
(15)	<b>Use símbolos para enfatizar.</b> *Isto* é o que quero dizer. Use "underscores" ( _ ) para indicar sublinhado .
(16)	<b>Use "smileys" para indicar o tom de voz.</b> Mas, use-os cuidadosamente. :-) é um exemplo de smiley. Não entenda que o uso de smileys fará o destinatário sentir-se contente com o que você disse ou relevar um comentário que de outro modo seria um insulto.
(17)	<b>Seja breve sem ser muito sintético.</b> Quando responder a uma mensagem, inclua do material original só o necessário para o entendimento, nada mais. É extremamente mal educado responder a uma mensagem simplesmente incluindo toda a mensagem anterior: retire a parte irrelevante da mensagem.

**Quadro 5:** Regras de Netiqueta

<sup>46</sup> As numerações da regras foram elaboradas por mim na tentativa de organizar os comentários e as remissões a elas no momento de análise do *corpus*. Elas não seguem nenhum critério de grau de importância.

As regras (1), (9), (11) e (13) presentes no Quadro 5 relacionam-se diretamente com o fato de a comunicação dar-se de forma escrita em uma interação virtual, em que o caráter estático e permanente da escrita possibilita que os demais usuários consultem as mensagens *a posteriori*.

Portanto ao enviar uma mensagem ao Fórum de discussão a netiqueta dita que deve-se tomar cuidado com o que se escreve, evitando palavras e expressões que possam ameaçar a face dos interlocutores. Apresento, a seguir, exemplo de mensagem enviada a um dos Fóruns analisados que não segue essas regras:

(95) Isadora y compañeros (SOS)  
de Participante XX - martes, 20 de noviembre de 2007, 16:45  
Buenas, yo necesito de ayuda pero mias compañeras de grupo no entran en contacto,voy a enviar sólo el e-mail para las agencias tiene alguna restricción cuanto a esto?

Re: Isadora y compañeros (SOS)  
de Profesora EPTI - martes, 20 de noviembre de 2007, 21:15  
Hola, NNN. Ya te ha contestado NNN así que podéis organizaros ...  
Un abrazo, Isadora.

Trata-se de uma mensagem de queixa de um participante sobre a ausência de seus companheiros de grupo. Em seguida está transcrita minha resposta lembrando esse participante de que (por sorte!) sua companheira já se havia manifestado. A mensagem não segue as regras de netiqueta pois essa queixa pôde ser lida e relida durante todo o tempo que durou o curso por todos os demais participantes e trata-se de uma ameaça à face dos outros participantes desse grupo.

Já as regras (2), (4), (5), (7) e (17) do Quadro 5 destacam a necessidade do uso de mensagens curtas e objetivas. Essas regras estão diretamente relacionadas à questão econômica, pois quanto maior o tamanho das mensagens a serem lidas, maior será o custo para o interlocutor, que necessitará de maior tempo disponível e melhor qualidade de conexão. Apresento um exemplo de mensagem enviada ao Fórum que não segue essas regras:

(96) Re: GRUPO 7 – NNN - NNN - NNN [Turismo de estudio]  
 de Participante XX - sábado, 8 de diciembre de 2007, 00:50  
 Hola, pienso que para parejas podría ser una comida mas romántica como mariscos, churros con chocolate, etc. ? Que piensan?  
 En la gastronomía española es frecuente encontrar mariscos en las comunidades de Andalucía, Galicia, Asturias y Cantabria, aunque no es de despreciar otras zonas costeras como: Valencia, Cataluña y Mallorca. Es famosa la frase que menciona los meses en los que debe comerse el marisco que son todos aquellos que contienen la letra erre(R). En España el consumo de marisco es importante y puede decirse que se elabora tanto en el norte como en el sur, además es objeto de degustación en platos a lo largo del año, es por esta razón por lo que conviene saber las especies por temporadas: Primavera: Las Cigalas, las Almejas y las Ostras; Verano: los Mejillones, las Almejas, Navajas y Caramuxos, el Bogavante, la Langosta, las Ostras, los Percebes y el Cangrejo real; Otoño: los Berberechos, el Bogavante, la Langosta, las Vieiras, las Zamburiñas y las Gambas; Invierno: El Centollo. el Buey de mar, las Nécoras, los Camarones, las Vieiras, las Almejas y los Santiaguños.  
 Plato de Cigalas: ? Qué tal?  
 Plato de Cigalas  
 Ingredientes  
 20 cigalas, 28 espárragos trigueros, 5 cucharadas de aceite de oliva, 4 granos de pimienta negra, 2 hojas de laurel, 1 rama de perejil, 1 vaso de nata líquida, medio vaso de brandy, medio vaso de cava, pimienta blanca molida, y sal.  
 Pasos previos: pelar y picar la cebolla. Primeramente, lavamos los espárragos, les quitamos las partes duras y los cocemos a fuego rápido con agua hirviendo, perejil, sal y medio cucharada de aceite. A continuación lavamos las cigalas y reservamos 4 cabezas, cocemos las cigalas en agua con sal, pimienta, laurel y media cucharada de aceite durante unos 4 minutos aproximadamente. Después sacamos las cigalas y dejamos cocer el caldo hasta que quede para un vaso. Ahora pelamos las colas de las cigalas, metemos las pieles y las cabezas de las cigalas en una batidora de cuchillas, añadimos el caldo anterior y trituramos. Después pasamos la mezcla por el pasapurés y reservamos la salsa obtenida. A continuación calentamos el resto del aceite a fuego lento en una cazuela de barro, ponemos las 4 cabezas de cigalas que reservamos al principio y la cebolla, y rehogamos unos minutos. Después añadimos las colas de las cigalas, el brandy y flambeamos. Añadimos el cava, la nata y la pimienta, reducimos el caldo a la mitad, añadimos la salsa obtenida anteriormente y cocinamos 3 minutos.  
 Finalmente colocamos las cigalas en una fuente con las cabezas en los extremos, añadimos los espárragos, rociamos la salsa de la cazuela y servimos. Un rico plato de cigalas cocidas con una salsa hecha a base de la cocción de las propias cigalas, agua, sal, pimienta, brandy, cava y nata entre otros ingredientes, acompañada de espárragos trigueros cocidos.

Essa mensagem foi postada no Fórum destinado às discussões de grupo para a definição de roteiros turísticos na Espanha. Esse participante estava propondo que do roteiro constasse um jantar romântico para um casal em lua-de-mel porém ao invés de simplesmente referir-se ao jantar por meio de um link optou por postar em sua mensagem a receita completa de preparação do jantar. E, assim, não cumpriu com as regras de clareza e concisão propostas pela netiqueta.

As regras (3), (8), (12) e (10) expostas no Quadro 5 relacionam-se diretamente com o conteúdo em si das mensagens e determinam que o falante deve focar-se no assunto que está sendo discutido e deve adequar a mensagem que enviará ao Fórum. A seguir destaco uma

mensagem enviada ao Fórum que não segue essas regras, em especial a regra (3) da preocupação com o assunto da mensagem:

(97) ¿Como sé que se una construcción es grande o pequeña?  
de Participante XX - sábado, 3 de noviembre de 2007, 12:53  
¿Como sé que se una construcción es grande o pequeña?

Re: ¿Como sé que se una construcción es grande o pequeña?  
de Professora EPTI - sábado, 3 de noviembre de 2007, 17:01  
Hola, NNN. Te refieres al tamaño de la casa / o del piso del dueño del DNI,  
¿verdad? Muy buena tu pregunta ... a ver quien te la puede contestar...  
Un saludo, Isadora.

Re: ¿Como sé que se una construcción es grande o pequeña?  
de Participante XX - domingo, 4 de noviembre de 2007, 23:05  
¡Hola, NNN! Al responder las preguntas sobre el DNI, también pensé como tú:  
¿Cómo voy a responder a esta pregunta? Primeramente, deducí que Marcos  
Rodríguez vivía en un apartamento, por la dirección indicada en la DNI.  
Después, recurrí a la Internet para encontrar el tamaño de los apartamentos de  
esta dirección. Y confirmé que los apartamentos de la calle Hortaleza, miden  
entre 52m<sup>2</sup> a 90m<sup>2</sup>. No sé si es el correcto, pero fue la manera que encontré  
para confirmar si mis opiniones podrían estar  
correctas. Espero que estas informaciones te ayuden de alguna manera. ¿Vale?  
Abrazos,

Essa mensagem foi postada no Fórum geral, cuja proposta era de servir de espaço para dúvidas e comentários gerais sobre os aspectos do curso. Porém a mensagem fazia referência a uma resposta de atividade e tal como foi formulada dava margem a uma série de mal-entendidos. O título escolhido pelo participante não expressa o conteúdo da mensagem, mas sim é a própria mensagem.

No excerto (97) o participante não cumpriu as regras de netiqueta e tive, como professora, que responder ao participante tentando esclarecer qual era a pergunta, o que parece ter funcionado, pois outro participante respondeu à dúvida.

Por último, as regras (6), (14), (15) e (16) do quadro 5 sugerem alguns usos de recursos formais e expressivos nas interações em ambiente virtual. Apresento uma mensagem enviada ao Fórum que faz uso desses recursos, especialmente de letras maiúsculas para chamar a atenção gritando:

(98) Re: GRUPO 4 - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - domingo, 18 de noviembre de 2007, 18:18  
NNNNNNNNNNNNNN... ESTE ES EL MODELO PARA ENVIAR... HICE  
ALGUNAS CORRECCIONES (persona - vosotros para USTEDES- más formal)  
!Buenas tardes! Mis amigas y yo estamos buscando agencias de viaje para  
hacermos un viaje hacia España en nuestras vacaciones, pero aún no  
decidimos si viajaremos en verano o invierno. Vimos el site y tuvimos interés  
respecto el turismo cultural que hacen. Solicitamos más informaciones sobre los  
planes de viaje (itinerario), los hoteles con que trabajan, reservas, si hay o no  
guía turístico, los paquetes y las formas de pago, las fechas posibles en verano  
y invierno, las líneas aéreas desde Brasil (Aeropuerto de Guarulhos) a España.  
Pueden informarnos acerca de todos lugares en España que podemos visitar.  
Así, sabremos más sobre el tipo de turismo cultural que ofrecen. Solicito, por  
favor, que contesten para los siguientes correos: nnnnnn@gmail.com,  
(COLOCAR TU EMAIL Y EL EMAIL DE NNN AQUÍ) Esperamos respuesta,  
Muchas gracias, \_\_\_\_\_ . (NOMBRE DE QUIÉN ESTÁ  
ENVIANDO)

Essas regras propostas para a etiqueta na Internet não devem ser tomadas como absolutas e universais mas podem nortear os comportamentos dos usuários na maioria das situações de interação *online*. São importantes para esta investigação na medida em que estão relacionadas<sup>47</sup> com a Teoria dos Atos de Fala de Searle (1975) e com as Máximas propostas por Grice (1989), que servem de base teórica para esta pesquisa. Serão apresentados, no próximo **Capítulo**, o contexto e a metodologia desta pesquisa.

---

<sup>47</sup> Essa relação é explicitada na página 130 desta Tese.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

No **Capítulo 3** são apresentados o contexto pesquisado, os tipos de dados analisados e os procedimentos utilizados e os elementos selecionados para a interpretação das estratégias de cortesia em língua espanhola.

#### 3.1 – O contexto da pesquisa, os interlocutores e os dados

O contexto de pesquisa consiste em um Curso de Extensão<sup>48</sup> de *Español para Turismo* oferecido por meio da Plataforma *Moodle* hospedada na FCL Virtual da Unesp de Araraquara. O curso foi realizado no período de 01 de setembro de 2007 a 20 de outubro de 2007, com carga horária estimada em 30 horas. O mesmo curso foi oferecido, simultaneamente, a 4 turmas diferentes de alunos, sendo que, destes, dois foram ofertados na modalidade a distância e dois na modalidade semi-presencial e a cada um dos cursos foi designado um professor responsável pelos encaminhamentos das discussões, correções dos exercícios e acompanhamento dos alunos. Para esta pesquisa foram utilizados os dados relativos ao curso cuja sigla é EPTI, ministrado por mim.

É importante ressaltar que os participantes, no momento da inscrição, manifestaram ciência e concordância com o fato de que os dados dos cursos seriam utilizados em pesquisas acadêmicas com a condição de que seus dados pessoais fossem preservados. Por uma questão de ética na pesquisa procedi à preservação das identidades dos participantes codificando todos os dados que poderiam relacionar o *corpus* aos seus autores (fotos, nomes, endereços de emails, números de celular e telefone etc). Passarei a apresentar, mais detalhadamente, cada um dos elementos envolvidos na pesquisa.

---

<sup>48</sup> Os cursos estiveram sob a coordenação da profa. Dra. Ucy Soto e foram o resultado do Projeto de Cooperação Internacional entre a Unesp-Araraquara, a UFF-Niterói e a Universidad de Valladolid com financiamento da CAPES no âmbito do Projeto de Cooperação Internacional Capes/MECD/DGU 123/06 e cujos coordenadores são a profa. Ucy Soto (representante brasileira) e o prof. Dr. Miguel López Coronado (representante espanhol).



### 3.1.2 - Contexto da pesquisa: o curso

O curso oferecido tinha como título *Español para Turismo* e estava disponibilizado na Plataforma Moodle<sup>49</sup>. A idéia de trabalhar com a língua espanhola a partir de um âmbito específico surgiu da hipótese de que esta poderia constituir-se uma oportunidade tanto para aqueles que desejassem continuar seus estudos em espanhol a partir de contextos do turismo como para o público interessado em aperfeiçoar-se na língua espanhola com vistas a utilizá-la em situações profissionais de turismo.

Vale ressaltar que em minha pesquisa de mestrado já havia investigado o tema do ensino de espanhol para fins específicos<sup>50</sup> e, dessa forma, ao trabalhar novamente com o tema, foi possível constatar ao longo do curso algumas hipóteses sobre o ensino da língua de especialidade que já haviam sido levantadas na pesquisa anterior de mestrado.

A elaboração e a definição dos conteúdos do curso, assim como sua concepção visual, foram discutidas conjuntamente pelos quatro professores responsáveis e levou em consideração sobretudo os aspectos lingüísticos e pragmáticos considerados necessários para que os alunos pudessem aperfeiçoar-se no uso da língua espanhola em situações do âmbito do turismo. Esses aspectos estavam baseados nas experiências docentes dos professores e nas diretrizes apontadas pelo Marco Comum de Referência (2002) específicos para alunos de nível básico de língua espanhola. A imagem da tela inicial do curso é apresentada pela Figura 1:

---

<sup>49</sup> O servidor pertencia à Unesp de Araraquara e o endereço era <http://novoaula.fclar.unesp.br>

<sup>50</sup> Em minha pesquisa de mestrado (defendida na Unesp de São José do Rio Preto, em 2005, sob orientação da profa. Dra. Ana Mariza Benedetti) analisei alguns materiais existentes no mercado para o ensino de espanhol para negócios e entrevistei um grupo de empresário com a finalidade de identificar se os conteúdos propostos para serem trabalhados nesses materiais atendiam às suas expectativas e necessidades. No final da pesquisa elaborei algumas unidades didáticas baseadas nas características apontadas por minha pesquisa como aquelas pertinentes em um curso de espanhol para negócios para aquele grupo de alunos, baseadas nos tipos de textos, nos contextos temáticos e nos tipos de tarefas apontados pelo grupo como necessários em seus contextos profissionais. Nesta pesquisa de doutorado, foi possível constatar que o fato de levar em consideração as necessidades do grupo ao longo do curso foi um fator decisivo para a motivação daqueles que não participavam ativamente do curso. Dessa forma, sempre que possível tentava identificar de forma individual ou coletiva a importância reconhecida pelos alunos nos conteúdos, tipos de tarefas e temas eleitos.

**Figura 1:** Página Inicial do Curso

Essa tela inicial do curso esteve disponível e *online* durante as 6 semanas e contava com as ferramentas básicas do Moodle para que os alunos pudessem orientar-se ao longo do curso. Por tratar-se de um ambiente que favorece o trabalho colaborativo, o Moodle possibilitou que preparássemos e desenvolvêssemos um curso bastante flexível em termos de exercícios e de atividades.

Já na tela inicial do curso os alunos tinham várias opções de “rotas” a seguir. Poderiam ir diretamente às “atividades complementares” (*Glosario*, *Linkoteca*, *Videoteca*, *Fichero de cuestiones gramaticales* ou *Fichero de funciones comunicativas*), poderiam consultar sempre que desejassem o *Programa del curso* e as *Reglas de uso de los Foros*, poderiam acessar o *Foro General* ou ir diretamente aos materiais e atividades específicas de cada uma das 6 semanas de curso. Além disso a página inicial do curso contava com os seguintes recursos:

- ✓ estavam visíveis os outros participantes que também estivessem conectados no momento em que o aluno acessava (*Usuarios em línea*),
- ✓ estava disponível o *Calendario* para consulta,
- ✓ sinalizava a lista dos colegas matriculados no curso (*Personas*),
- ✓ oferecia o mecanismo de busca nos fóruns (*Buscar en los foros*),
- ✓ apresentava as mensagens recebidas desde o último acesso ao ambiente (*Mensajes*)
- ✓ oferecia um link para instalação do programa Skype (*Herramienta de comunicación oral Hablemos*).

Todas essas funcionalidades da página inicial do curso são expostas no Quadro 6:

FERRAMENTA DO MOODLE	FUNÇÃO
	Lista dos usuários inscritos no curso, com suas informações pessoais (foto, endereço, descrição pessoal, e-mail)
	Permite o acesso às datas programadas para o início e o final das atividades do curso.
	Funciona como uma caixa de mensagens, sinalizando ao usuário as novas mensagens instantâneas recebidas desde o último acesso à plataforma.
	Permite que o participante saiba quais outros participantes estiveram conectados durante os últimos cinco minutos.
	Possibilita realizar buscas gerais ou buscas específicas em todos os fóruns do curso por meio de palavras-chave a critério do usuário.
	Link para instalação do programa Skype, utilizado para a comunicação oral entre os alunos e/ou entre os alunos e o professor;

**Quadro 6:** Funcionalidades do Curso

Durante o curso, os alunos eram constantemente motivados a voltarem-se para as Funcionalidades da tela Inicial do curso e a cumprirem distintas atividades, apontadas no Quadro 7:



**Quadro 7:** Funcionalidades da tela Inicial do Curso

O curso foi preparado para o trabalho com alunos a partir do nível básico em língua espanhola e foi dividido em 6 (seis) semanas: em cada uma delas os alunos deveriam cumprir atividades de forma individual e em grupo. No momento de elaboração do curso definimos algumas pautas de conduta que deveriam ser seguidas e, dentre elas, destaco o fato de sempre tentar canalizar as discussões de caráter mais específico (dúvidas, comentários, avisos) para o Fórum Geral na tentativa de dirigir a atenção dos alunos para essa ferramenta.

No curso analisado, as interações desse tipo deram-se no Fórum Geral e as interações relativas aos grupos de trabalho nos Fóruns específicos de cada semana do curso. Passarei a apresentar o perfil dos participantes do curso.

### 3.1.3 - Os interlocutores - grupos e características

No início do curso os alunos preencheram e entregaram por *E-mail* um Questionário Inicial<sup>51</sup> com seus dados solicitados. Esse Questionário Inicial foi fundamental para que eu pudesse conhecer o perfil da turma de alunos. A seguir apresento o Quadro 8, que fornece informações sobre os participantes do curso e, em seguida, passo a descrevê-los mais detalhadamente:

NOME DO CURSO		EPTI (Español Para Turismo – Isadora)													
Número de participantes	23														
Faixa etária	De 20 a 65 anos, nas seguintes proporções:														
	<table border="1"> <caption>Faixa Etária dos Participantes do Curso</caption> <thead> <tr> <th>Faixa Etária</th> <th>Quantidade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20 a 29</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>30 a 39</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>40 a 49</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>50 a 59</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>60 a 69</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			Faixa Etária	Quantidade	20 a 29	17	30 a 39	3	40 a 49	1	50 a 59	1	60 a 69	1
Faixa Etária	Quantidade														
20 a 29	17														
30 a 39	3														
40 a 49	1														
50 a 59	1														
60 a 69	1														
Já havia realizado curso <i>online</i> anteriormente	30% SIM - 70% NÃO 7 dos participantes já havia realizado um curso <i>online</i> e os outros 16 estavam cursando pela primeira vez														
Possui computador em casa	100% SIM														
Formação Acadêmica	74% (17 participantes) em Letras 13% (3 participantes) em Pedagogia 4% (1 participante) em Ciências Biológicas 4% (1 participante) em Direito 4% (1 participante) em Biblioteconomia														

**Quadro 8:** Perfil dos Participantes do Curso

<sup>51</sup> O modelo de Questionário encontra-se em anexo.

Como é possível constatar pelos dados apresentados, o curso contava com a participação de alunos que, em sua maioria, estavam pela primeira vez realizando um curso a distância. Esse dado é interessante na medida em que foi possível verificar algumas mudanças<sup>52</sup> de comportamento e de atitude da maioria dos participantes com relação ao ambiente e às ferramentas de aprendizagem ao longo do curso.

Se no início apresentavam uma certa resistência na exposição pública (especialmente nos Fóruns) ao final do curso quase todos já se mostravam menos resistentes e inclusive demonstravam certa auto-motivação para a comunicação com o professor e com os colegas por meio das ferramentas interativas do curso.

Outra consideração interessante sobre o perfil dos participantes diz respeito à faixa etária. No curso analisado os participantes pertenciam a faixas etárias muito diversificadas, sendo que o mais novo contava com 20 anos e o mais idoso com a idade de 65 anos.

É uma diferença muito grande, sobretudo de interesses e motivações e que poderia se refletir, de alguma forma, nas interações do curso. Porém os resultados das análises das interações nos mostram que o fator idade não foi um aspecto que tenha tido relevância nem sobre as relações entre os alunos nem sobre a relação entre os alunos e o professor.

Por outro lado os alunos que já haviam realizado um curso *online* anteriormente se mostraram, no início do curso, mais participativos e, ao longo do curso, o índice de participação foi se equilibrado entre aqueles que estavam participando pela primeira vez e aqueles que já haviam tido a experiência, o que demonstra que também é outro fator que não se sobressaiu sobre os demais no resultado final.

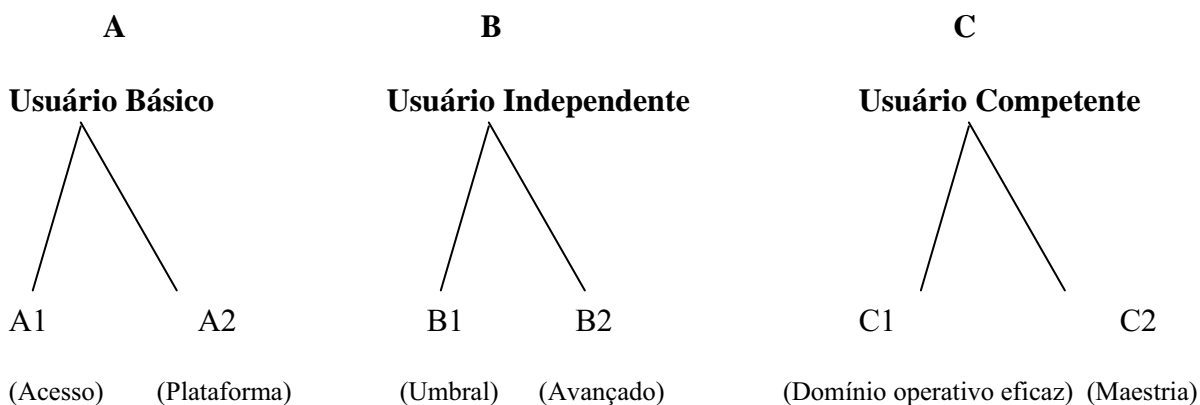
Participaram do curso alunos que haviam recebido informação por meio de pessoas conhecidas ou de e-mail. Por se tratar de um curso para fins específicos foi necessário partir do pressuposto de que os alunos já deveriam possuir alguns conhecimentos básicos em língua

---

<sup>52</sup> Essas mudanças de atitude e de comportamento serão melhor exploradas no Capítulo 4, dedicado às análises.

espanhola. Dessa forma, dentre as exigências para a participação no curso os alunos tiveram que comprovar nível básico de língua espanhola<sup>53</sup>.

Definir o nível de língua de um aluno demanda tempo e convivência e, em muitas ocasiões, não é tarefa fácil. Ao elegermos o nível básico como o conhecimento mínimo dos alunos estávamos nos baseando no *Nível A* proposto pelo Marco Comum Europeu de Referência (2002), que vem sendo utilizado como referência nos últimos anos por materiais didáticos, escolas e professores de língua espanhola em todo o mundo. Segundo o Marco Comum Europeu de Referência (2002, p.25), os níveis de conhecimento de língua podem ser visualizados por meio da Figura 2:



**Figura 2:** Níveis de conhecimento de língua (MARCO EUROPEU DE REFERÊNCIA, 2002)

Segundo o Marco (2002), o nível A1 é o mais baixo de domínio da língua, e os alunos são capazes de:

compreender e utilizar **expressões cotidianas de uso muito freqüente**, assim como frases simples destinadas a satisfazer necessidades de tipo imediato (...) Alunos desse nível podem **apresentar-se** e apresentar outros, conseguem pedir e fornecer informações pessoais básicas sobre domicílio, pertences e pessoas que conhecem. Podem **relacionar-se de forma elementar** sempre que o interlocutor fale devagar, com clareza e esteja disposto a cooperar (op.cit., p.26) (...) Conseguem realizar compras simples sempre que possam apoiar a referência verbal sinalizando com os dedos ou fazendo gestos, perguntam sobre o dia, a hora e a data, utilizam **saudações básicas, utiliza as fórmulas “si, no, oiga, por favor, gracias, lo siento”**, preenche formulários simples com dados pessoais e escreve mensagens curtas e simples (op.cit., p.29) (...) **Os alunos pertencentes ao nível A1 estabelecem contatos sociais básicos utilizando as fórmulas de cortesia mais simples e cotidianas relativas a saudações, despedidas e apresentações** (op.cit., p. 119).

<sup>53</sup> O nível de língua foi comprovado, pelos alunos, com certificado de conclusão de curso.

Como complementação da definição dos conhecimentos e habilidades pertencentes ao Nível Básico em língua espanhola, o Marco (2002) afirma que os alunos do nível seguinte, Nível A2, caracterizam-se pelas seguintes capacidades:

**conseguem manejar a maioria das fórmulas e expressões relacionadas com as funções sociais, como formas de saudar e dirigir-se amavelmente aos demais, perguntar como estão e reagir diante de notícias, desenvolver-se bem em intercâmbios sociais breves, sabe propor e responder a perguntas sobre trabalho e tempo livre, sabe fazer um convite e responder a ele, pode discutir o que deve fazer aonde ir e preparar um encontro, é capaz de fazer um oferecimento e de aceitá-lo. Também produzem expressões breves e habituais com o objetivo de satisfazer as necessidades simples e concretas. Utiliza estruturas sintáticas básicas e se comunica mediante frases, grupos de palavras e fórmulas memorizadas ao referir-se a si mesmo e aos outros. Possui um repertório limitado de frases memorizadas que englobam situações pré-dizíveis de sobrevivência e, em geral, incorrem em mal-entendidos e interrupções caso se trate de uma situação de comunicação pouco freqüente (op.cit., 107). Os alunos pertencentes ao nível A2 desenvolvem-se nas relações sociais com simplicidade porém com eficácia, utilizando-se das expressões mais comuns e habituais e seguindo fórmulas básicas. Utilizam fórmulas cotidianas de saudação e de tratamento e sabem como fazer sugestões e pedir e aceitar desculpas (op.cit., p.119)”.**

A determinação do nível de conhecimento de língua espanhola por parte dos alunos foi essencial no momento de preparação do curso e, com relação a esta pesquisa, foi essencial para que eu pudesse definir os tipos de elementos lingüísticos que poderiam ser analisados no contexto. Após constatar que o Marco de Referência (2002) determina como conhecimentos de nível básico aqueles relacionados à cortesia, procedi à análise das estratégias utilizadas pelos falantes para expressar cortesia em língua espanhola, que passarei a descrever.

### 3.1.4 - Os dados selecionados para análise

No curso foram criados 7 Fóruns, conforme ilustra o Quadro 9:

<b>Tipo de Fórum</b>	<b>Título do Fórum</b>	<b>Duração</b>
Geral	<i>Foro General</i>	6 semanas
Aprendizagem	<i>Actividad 2 Entrevista</i>	1 semana
Aprendizagem	<i>Foro de la semana 3,</i>	1 semana
Aprendizagem	<i>Foro de la semana 4,</i>	1 semana
Aprendizagem	<i>Foro de la semana 5</i>	1 semana
Aprendizagem	<i>Foro de la semana 6</i>	1 semana

**Quadro 9:** Características dos Fóruns do curso



Foram selecionados para análise nesta pesquisa os dados textuais de todas as mensagens trocadas entre os alunos e entre os alunos e mim em todos os Fóruns do curso. Apresento, a seguir, o Quadro 10 com os dados quantitativos coletados ao final do curso e relacionados a todos os Fóruns do contexto pesquisado:

<b>Foro General</b>	
Número de Tópicos	86
Número de Mensagens	235
<b>Actividad 2: Entrevista</b>	
Número de Tópicos	18
Número de Mensagens	32
<b>Actividad 2. ¿Qué tipo de turismo te gusta?</b>	
Número de Tópicos	22
Número de Mensagens	40
<b>Foro de la Semana 3 - GRUPOS DE TRABAJO</b>	
Número de Tópicos	12
Número de Mensagens	158
<b>Foro de la Semana 4 - GRUPOS DE TRABAJO (Alojamiento)</b>	
Número de Tópicos	9
Número de Mensagens	137
<b>Foro de la Semana 5 - GRUPOS DE TRABAJO (Ócio y Gastronomía)</b>	
Número de Tópicos	8
Número de Mensagens	135
<b>Foro de la Semana 6 - GRUPOS DE TRABAJO (Proyecto Final)</b>	
Número de Tópicos	11
Número de Mensagens	113

**Quadro 10:** Quantidade de interações em todos os Fóruns

O total de tópicos/temas criados nos 7 Fóruns durante todo o curso foi de **166** (incluindo aqueles propostos pelos alunos e pelo professor). E o total de mensagens postadas durante o curso em todos os Fóruns foi de **850** mensagens. Apresento, a seguir, o Quadro 11 com os dados quantitativos do número total de mensagens e tópicos coletados em todos os Fóruns desse curso:

<b>TOTAL DE MENSAGENS POSTADAS</b>	<b>850</b>
<b>TOTAL DE TÓPICOS CRIADOS</b>	<b>166</b>

**Quadro 11:** Quantidade total de interações nos Fóruns

Foram consideradas como interações aquelas mensagens que obtiveram, pelo menos, uma resposta. É muito comum, em Fóruns virtuais, que os participantes postem uma

mensagem e que essa mensagem não suscite nenhuma resposta ou discussão. No contexto pesquisado algumas das mensagens desse tipo foram analisadas em função da percepção de falta de relevância (do assunto ou da discussão) por parte dos demais participantes.

Nos Fóruns os alunos interagem entre si e com o professor e os conteúdos das interações eram basicamente as dúvidas e consultas sobre aspectos técnicos ou relacionados à temática do curso, ajudas na execução das tarefas propostas e idéias de como proceder para cumprir as atividades mais difíceis.

O Fórum *online* é uma ferramenta central em qualquer sistema de educação a distância que utilize a Internet e, também, nos cursos que combinam a educação *online* com momentos de contato presencial. Sua principal característica consiste no fato de que se trata de uma ferramenta capaz de vertebrar a socialização no ciberespaço, constituindo-se um espaço de comunicação no qual é possível criar e desenvolver vínculos e relações entre os indivíduos.

As interações no Fórum são determinadas pela sua assincronicidade. Devido ao fato de que há um intervalo de tempo entre um turno lingüístico e outro, as contribuições não necessariamente são lineares ou se referem à contribuição imediatamente anterior e, dessa forma, se diferencia de uma interação face a face, na qual as interações são caracterizadas pela imediatez. Passarei a descrever os elementos utilizados para a interpretação dos dados.

### **3.2 – Os principais elementos de interpretação**

Para analisar as estratégias de cortesia utilizadas pelos participantes brasileiros nos Fóruns do curso, foram selecionados os dados textuais das interações contendo os elementos da língua espanhola que expressaram os seguintes Atos de Fala:

- ✓ Atos de Cumprimentar
- ✓ Atos de Agradecer

- ✓ Atos de Desculpar-se
- ✓ Atos de Despedir-se
- ✓ Atos de Pedir

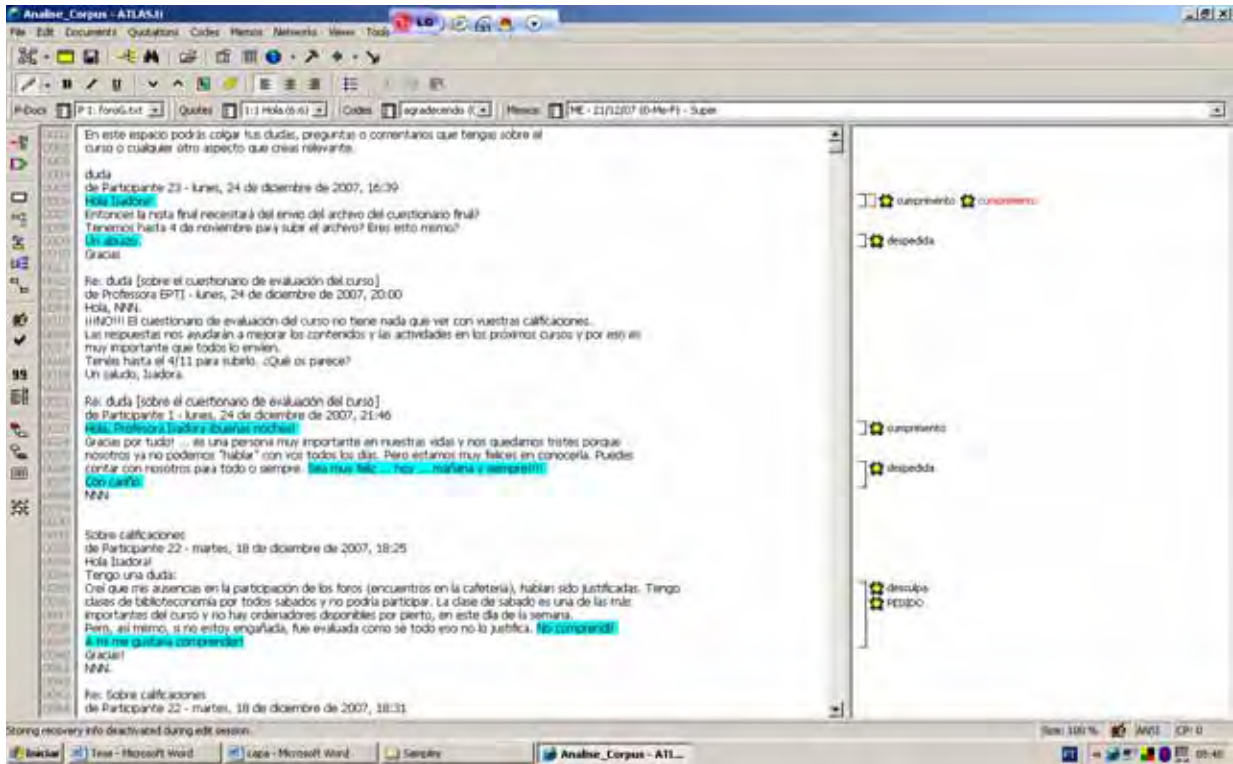
Para a constituição do *corpus* foram levantadas as interações estabelecidas por cada falante brasileiro em espanhol nos Fóruns do curso e extraídas das mesmas aquelas que apresentavam esses Atos de Fala para análise mais aprofundada.

Inicialmente, foram realizadas buscas manuais, por meio de palavras-chave, com o emprego do mecanismo de busca dos Fóruns do curso, a fim de selecionar as interações que iriam compor o *corpus*. As palavras-chave utilizadas para as buscas iniciais foram: *hola, adiós, gracias, siento, muy bien, bueno, hasta luego, disculpe, perdón, hasta luego*. Essas foram as palavras utilizadas para as buscas iniciais por tratarem-se de fórmulas já cristalizadas de cortesia em espanhol para expressarem os Atos de Fala anteriormente mencionados.

Em uma segunda etapa das análises foi feita a seleção das interações sem o auxílio do mecanismo de busca, interpretando os enunciados produzidos e agrupando-os segundo o Ato de Fala pretendido pelo falante (cumprimentar, despedir, desculpar, agradecer ou pedir). Nesse momento ainda contava com um *corpus* relativamente extenso e necessitava organizar melhor as interações dos Fóruns para analisá-las mais profundamente.

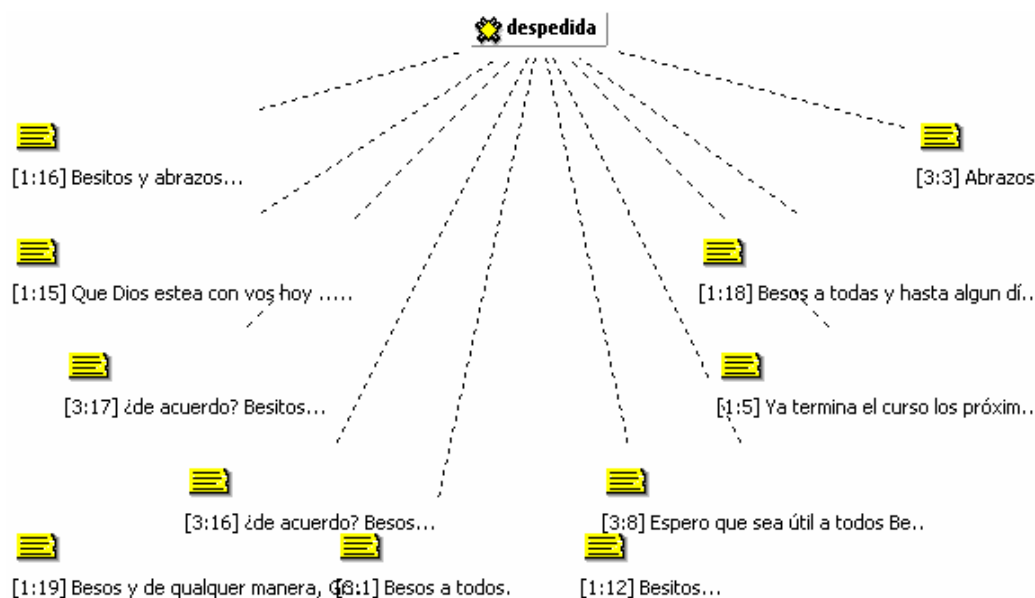
Devido ao grande volume de dados coletados, foi necessário empregar um software de organização, estruturação, análise e representação gráfica dos dados. O software empregado foi o Atlas ti, que possibilita uma análise qualitativa a partir da organização de dados quantitativos. Sua utilização é iniciada pela inserção de documentos originais a serem analisados. Deve-se, então, definir quais citações (*quotations*) são pertinentes à análise pretendida e deve-se criar códigos (*codes*) levando em consideração os propósitos da pesquisa.

Todas as vezes em que aparecerem os elementos das citações previamente definidas ao longo do texto o pesquisador deverá selecioná-los e codificá-los, conforme ilustra a Figura 3 da tela de análise do software:



**Figura 3:** Tela de análise do Software Atlas TI

Ao final dessa etapa inicial de organização e codificação, o pesquisador poderá obter uma imagem gráfica dos elementos previamente selecionados como pertinentes nas análises, como ilustrado na Figura 4:



**Figura 4:** Imagem gráfica gerada pelo Software Atlas TI

Durante a seleção e análise dos dados apareceram palavras e expressões utilizadas pelos participantes que, em princípio, geravam dúvidas com relação à adequação pragmática ao contexto. Nesses casos, como medida para verificar a pertinência e o uso dessas palavras e expressões em língua espanhola por falantes nativos, foram efetuadas buscas em dois *corpora*<sup>54</sup> de referência: o *Corpus de Referencia del Español Actual (CREA)*<sup>55</sup>, elaborado pela Real Academia Española, e o *Corpus del Español*<sup>56</sup>, elaborado pela Brigham Young University/ Mark Davies. Ambos possibilitam buscas por palavras-chave e fornecem detalhadamente o contexto em que aparecem os elementos buscados e o tipo de registro.

O CREA conta, atualmente, com 200 milhões de palavras da língua espanhola, catalogadas segundo o tipo de registro (escrito ou oral) e segundo o país que utiliza (Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Espanha, Filipinas, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico,

<sup>54</sup> Nesse momento da pesquisa não tinha conhecimento da existência de *corpus* de referência de língua espanhola em contexto online. Essa, talvez, possa ser outra contribuição desta pesquisa, apontada e desenvolvida no Capítulo 5 desta Tese.

<sup>55</sup> Disponível em: <http://corpus.rae.es/creanet.html>

<sup>56</sup> Disponível em: <http://www.corpusdelespanol.org/>

República Dominicana, Uruguai e Venezuela). A Figura 5 representa a tela de busca desse *corpus* de referência:



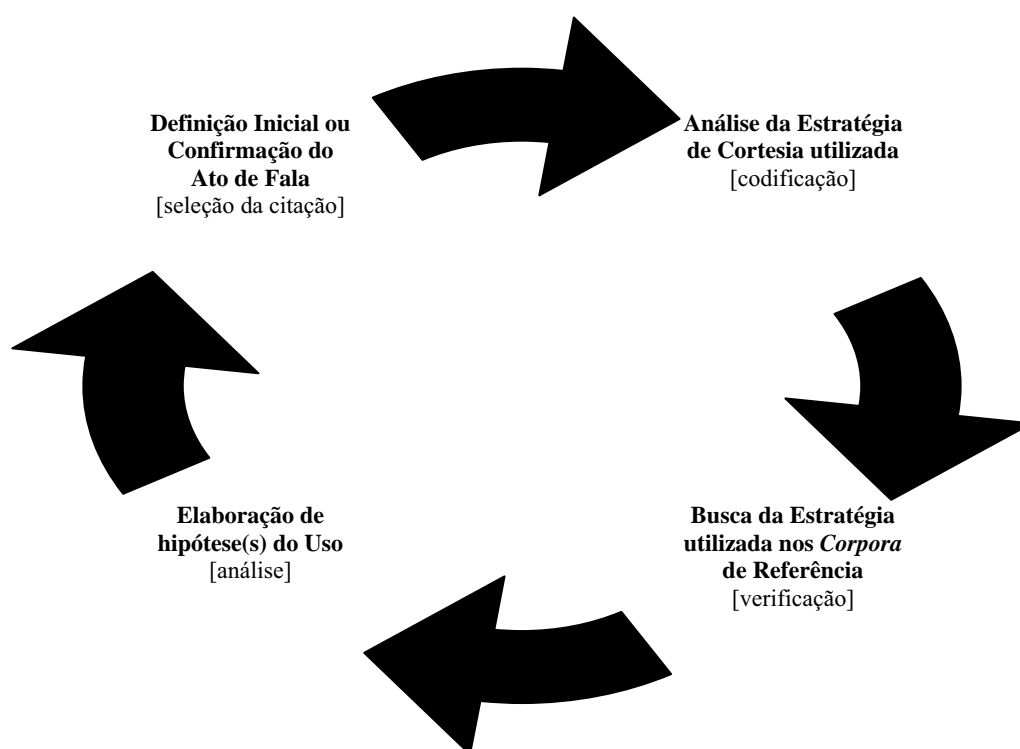
**Figura 5:** Tela de busca do *Corpus de Referencia del Español Actual - CREA*

O outro *corpus* de referência utilizado, o CE, conta atualmente com 1 milhão de palavras da língua espanhola, catalogadas segundo o registro escrito ou oral. Compreende dados produzidos entre o século XIII e o século XX. A Figura 6 representa a tela de busca desse *corpus* de referência:



**Figura 6:** Tela de busca do *Corpus del Español - CE*

Os passos das análises consistiam na **definição** do Ato de Fala expresso nas mensagens (cumprimentar, despedir, agradecer, desculpar ou pedir), na **análise** da estratégia utilizada, na **busca** de tal estratégia nos Corpora de Referência e na **elaboração** de hipóteses para o uso. Após todas essas etapas, era necessário voltar ao contexto de uso para a confirmação ou re-definição do tipo de Ato de fala expresso pelo falante, constituindo-se um ciclo de otimização da descrição do Ato de Fala, conforme esquematizado na Figura 7:



**Figura 7:** Ciclo analítico da pesquisa

Ao final das análises foi possível definir quais estratégias foram utilizadas pelos participantes para expressar cortesia em língua espanhola<sup>57</sup> e tais estratégias foram contrastadas com as regras de netiqueta com o objetivo de discutir a pertinência e a relevância de regras universais de cortesia em ambiente *online*. Além disso ao final das análises o objetivo foi apontar quais dessas estratégias podem ser consideradas transferências pragmáticas da língua portuguesa à língua espanhola.

<sup>57</sup> E, assim, responder à primeira pergunta de pesquisa.

## **4 INTERAÇÕES E CORTESIA NOS FÓRUNS: ANÁLISES E RESULTADOS**

No **Capítulo 4** são apresentados os resultados e a análise dos dados tendo como base os conceitos apresentados no **Capítulo 1** e no **Capítulo 2** da Tese. Respondo às perguntas de pesquisa formuladas no **Capítulo 3** e apresento os comentários sobre as estratégias de cortesia utilizadas pelos participantes em língua espanhola. Finalizo o **Capítulo 4** com encaminhamentos para as **Conclusões** da pesquisa.

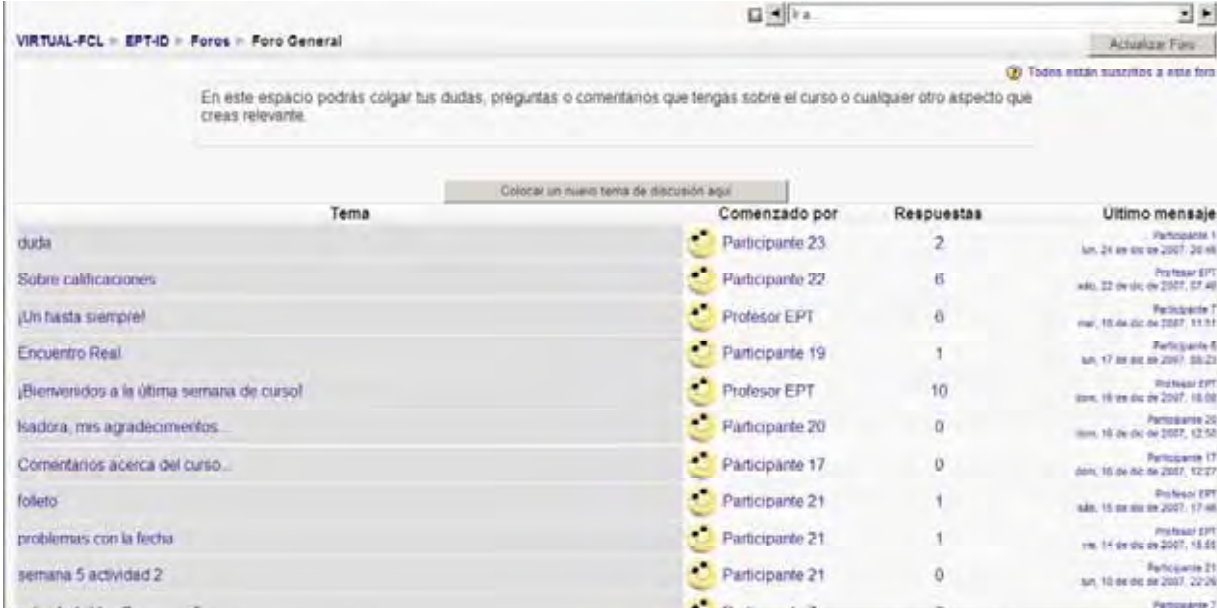
### **4.1 – As interações nos Fóruns *Online***

Durante o curso, os alunos foram encorajados a utilizar o Fórum Geral para as discussões mais gerais (dúvidas, sugestões e comentários) e os Fóruns de Aprendizagem de cada semana para os temas relacionados aos trabalhos em grupo e sugeridos pelo professor.

Antes do início do curso os professores haviam entrado em acordo sobre a conduta de sempre encaminhar as discussões com os alunos por meio dos Fóruns. Essa prática foi pensada como uma tentativa de otimizar o tempo e a função dos professores nos cursos, pois uma mesma questão poderia ser de interesse dos demais e poderia suscitar outras discussões tornando o espaço dos Fóruns um espaço colaborativo.

Os fóruns do curso foram pensados para servirem de espaço para as discussões assíncronas realizadas por meio de um quadro de mensagens, que dispõe de diversos assuntos e temas sobre os quais os participantes pudessem emitir opinião, contra-argumentar opiniões emitidas por outros usuários, formando uma cadeia dinâmica de debates, uma rede:





VIRTUAL-FCL » EPT-ID » Foros » Foro General

Actualizar Foro

En este espacio podrás colgar tus dudas, preguntas o comentarios que tengas sobre el curso o cualquier otro aspecto que creas relevante.

Colocar un nuevo tema de discusión aquí

Tema	Comenzado por	Respuestas	Ultimo mensaje
duda	Participante 23	2	Participante 1 lun, 24 de dic de 2017, 20:48
Sobre calificaciones	Participante 22	6	Profesor EPT sáb, 22 de dic de 2017, 07:40
¡Un hasta siempre!	Profesor EPT	6	Participante 7 mar, 16 de dic de 2017, 11:51
Encuentro Real	Participante 19	1	Participante 6 lun, 17 de dic de 2017, 08:23
¡Bienvenidos a la última semana de curso!	Profesor EPT	10	Profesor EPT dom, 18 de dic de 2017, 18:08
Isadora, mis agradecimientos...	Participante 20	0	Participante 20 dom, 18 de dic de 2017, 12:50
Comentarios acerca del curso...	Participante 17	0	Participante 17 dom, 18 de dic de 2017, 12:27
folleto	Participante 21	1	Profesor EPT sáb, 16 de dic de 2017, 17:46
problemas con la fecha	Participante 21	1	Profesor EPT vie, 14 de dic de 2017, 18:55
semana 5 actividad 2	Participante 21	0	Participante 21 lun, 10 de dic de 2017, 22:26

### Quadro 12: Quadro de mensagens do Fórum

Cada fórum foi classificado por assuntos e as mensagens relacionadas em ordem cronológica, mantendo uma organização hierárquica das mensagens e possibilitando que os participantes pudessem identificar a seqüência da discussão e a que assunto estas estavam relacionadas.

Além de emitir opinião nos Fóruns, os alunos utilizavam os mesmos para o esclarecimento de dúvidas, mediante a leitura do que já havia sido abordado pelos demais membros do grupo ou por meio da publicação de novas mensagens dirigidas a mim e/ou aos colegas de curso.

Foram criados, tanto no Fórum Geral quanto nos Fóruns de aprendizagem, novos tópicos para servirem ao mesmo tempo de estímulo para o uso e de demonstração das funcionalidades dessa ferramenta do Fórum no curso. Passarei a descrever essas mensagens, os objetivos e a análise das interações nessas práticas controladas do Fórum Geral do curso.

#### 4.2 – As práticas controladas: mensagens enviadas pelo professor, objetivos e expectativas no *Foro General*

De um modo geral, com relação às interações e à participação dos alunos nos Tópicos iniciados por mim, a provável motivação que levou cada participante a responder e a ampliar a discussão foi a **Relevância** percebida pelo participante em sua contribuição, levando em consideração a possibilidade de estabelecer vínculos pessoais e afetivos por meio do Fórum.

O tópico que apresentou o maior número de interações, a saber, *¡Bienvenidos!*, tinha como proposta despertar nos participantes uma motivação para que se apresentassem e expusessem os motivos que o levavam a participar daquele curso.

O **pedido** foi feito de forma **direta** (*nos gustaría que tu nos dijeras algo así como: 'Soy ..., vivo en ..., me gusta ... y estoy en este curso porque ...'*) que deveria ser completado por cada um dos participantes, conforme transcrito<sup>58</sup> no seguinte excerto:

(99) ¡Bienvenidos!  
de Profesora EPTI - miércoles, 31 de octubre de 2007, 18:06  
Buenas tardes a todos. ¡Bienvenidos!  
Nuestro objetivo esta semana es conocernos los unos a los otros y aprender a usar las herramientas de nuestro entorno virtual. Así que nos gustaría que tú nos dijeras algo así como:  
"Soy ..., vivo en ..., me gusta ... y estoy en este curso porque ..."  
Y para celebrar el inicio del curso te ofrecemos esta imagen de trabajo colaborativo que nos muestran estos caballos. Fíjate que no es lo mismo que cante uno a que canten todos (pincha en ellos). Y no olvides de conectar los altavoces.  
Un saludo, Isadora

Houve grande número de participação, o que se deve ao fato de que a proposta dessa mensagem se apresentava de forma clara e cumpria, dessa forma, com a máxima de Grice (1975) de evitar a ambigüidade, ser claro e ordenado. Ela também convidava os

<sup>58</sup> Transcreverei no corpo da Tese as mensagens da forma como foram publicadas no ambiente virtual somente quando o propósito for analisar os aspectos visuais. Por uma questão de ética na pesquisa serão transcritos apenas os dados textuais das mensagens publicadas pelos alunos, preservando assim toda e qualquer informação que possa ser relacionada com seu respectivo autor. Dessa forma, para codificar nomes utilizo as letras NNN e para codificar números utilizo XXX.

alunos a falarem sobre si e, dessa forma, os alunos poderiam aproveitá-la para a construção de identidade.

Além disso, o fato de oferecer um modelo padrão para as respostas (*Soy ..., vivo en ..., me gusta ... y estoy en este curso porque ...*) gerou a expectativa nessa primeira semana de curso de que não seria uma ameaça à face simplesmente responder àquela mensagem. Uma constatação interessante diz respeito às estratégias utilizadas pelos alunos ao responder essa mensagem de boas-vindas. A maioria dos participantes se dirigiu no Fórum somente à mim, como é possível observar nos excertos (100), (101), (102) e (103):

(100) Re: ¡Bienvenidos!  
de Participante XX - miércoles, 31 de octubre de 2007, 23:48  
Hola, profesora! Soy NNN NNN NNN, vivo en XXXX. Me gusta mucho la lengua española y estoy en este curso porque deseo conocer mas de la cultura y de los lugares hispanicos. Abrazos.

(101) Re: ¡Bienvenidos!  
de Participante XX - jueves, 1 de noviembre de 2007, 03:41  
Hola profesora, soy NNN, vivo en XXX, me gusta estudiar, hablar en español, conocer personas e ir al cine o teatro. Estoy en este curso porque me encanta la lengua española y también sobre rutinas de turismo.  
Mucho gusto, saludos

(102) Re: ¡Bienvenidos!  
de Participante XX - jueves, 1 de noviembre de 2007, 18:28  
Sábado 1 de septiembre de 2007. 18:25  
Hola, profesora! Soy NNN NNN NNN, vivo en XXX. Estoy en este curso porque me gusta mucho estudiar y deseo conocer la cultura hispánica e hacer nuevos amigos. Estoy encantada con la lengua española.  
NNN

(103) Re: ¡Bienvenidos!  
de Participante XX - sábado, 3 de noviembre de 2007, 17:43  
¡Hola profesora, buenas tardes!  
Soy NNN NNN NNN, vivo en XXX, me gusta mucho la lengua española y estoy en este curso porque quiero mejorar mi español, mejorar mi confianza para escribir.  
Un saludo, NNNNN.

Uma consideração interessante é o fato de que nesse primeiro tópico os participantes iniciavam as mensagens no Fórum com o **cumprimento** dirigido somente a mim e tratavam-me por “professora” e não pelo meu nome próprio. Essa pode ser considerada uma estratégia de cortesia, tendo em vista que ainda nos primeiros dias de curso naturalmente os participantes não criaram laços afetivos com o professor e, dessa forma, devem tentar estabelecer uma relação inicialmente com o professor.

Além disso outra justificativa pode ser o fato de que o sistema escolar brasileiro<sup>59</sup> insiste e motiva os alunos a manterem uma distância com o professor e, dentre outros aspectos, inclui o reforço do papel que cada um ocupa socialmente. Logo, o fato de tratar pela função e não pelo nome próprio é uma estratégia lingüística para reforçar essa imagem hierarquizada.

Apenas um dos participantes se dirigiu, de forma pessoal e pelo nome próprio a mim e a outros companheiros que já haviam postado anteriormente nesse Fórum:

(104) Re: ¡Bienvenidos!  
 de Participante XX - jueves, 1 de noviembre de 2007, 14:56  
 Buenas Tardes a todos..... NNN, NNN, NNN e NNN!!  
 Yo soy NNN, nací em XXX, pero vivo em XXX porque estoy estudiando actualmente XXX en la XXX. Bueno, me gusta mucho el español y todo lo que está referido con elle, como la cultura, los costumbres y los países. Yo tengo mucho que aprender sobre el idioma, principalmente porque pretendo estudiar en la España o alguno país de la America Latina de este idioma.  
 Un grande saludo a todos! NNN

Ainda que não pertença às regras estipuladas pela Netiqueta, pode-se considerar que a atitude de **cumprimentar os participantes e tratá-los pelo nome próprio** em um Fórum é uma possível estratégia de cortesia, na medida em que é uma tentativa de manter o equilíbrio e evitar possíveis ambigüidades, como fazer uma pergunta que seria dirigida ao professor a outro companheiro que não saberia respondê-la. Ao mesmo tempo, o aluno

---

<sup>59</sup> Nesse imaginário sobre o papel do professor entram em jogo os comportamentos e atitudes socialmente consideradas cordiais que os alunos devem desempenhar.

constrói uma imagem de si: ele explicita que conhece quem é o professor e demonstra que sabe como funciona um Fórum, em que os participantes podem tratar-se pelo nome próprio. Também demonstra saber utilizar protocolos de abertura e fechamento.

O segundo tópico iniciado pelo professor que contou com mais participações dos alunos, a saber, *¡Bienvenidos a la última semana de curso!*, consistia de uma mensagem de boas-vindas à última semana do curso, de retomada dos conteúdos trabalhados ao longo do curso e de lembrete dos trabalhos em grupo que os participantes deveriam fazer para encerrar o curso:

(105) ¡Bienvenidos a la última semana de curso!  
 de Professora EPTI - martes, 11 de diciembre de 2007, 01:24  
 Buenas noches a todos, ¡bienvenidos a la última semana de curso!  
 Como ya lo sabéis ésta será nuestra última semana juntos y nos dedicaremos al Proyecto Final del curso. Hemos trabajado hasta aquí los principales contenidos del área de turismo en general y los contenidos más específicos del turismo español.  
 Así que ya tenéis todas las informaciones y los recursos necesarios para llevar a cabo la Tarea de la Semana 6 ...  
 Seguiremos con los grupos de las semanas anteriores y para que os animéis con los trabajos grupales os dejo aquí un buen recuerdo de nuestro curso.  
 Un saludo cordial, Isadora.

Ao final da mensagem foi inserida uma imagem com as fotos de todos os participantes, como uma forma de deixar *mais humanizada* essa fase final do curso. Tratava-se de uma estratégia visual para *materializar* a turma e criar subjetividade grupal nesse momento final de curso.

Meu objetivo com essa mensagem era recordar os alunos de que já entrávamos na última semana de curso e que, portanto, deveriam se preocupar com a realização do trabalho final, que consistia da elaboração de um folheto turístico e de uma apresentação oral por meio do Skype. Nesta mensagem (105) o Ato Indireto de **pedido** está expresso pelo enunciado *ya tenéis todas las informaciones y los recursos necesarios para llevar a cabo la Tarea de la Semana 6*. Esse enunciado expressa o seguinte pedido: *Haced la*

*Tarea de la Semana 6* ou ainda *Haced la tarea de la Semana 6 con las informaciones y los recursos que ya tenéis*.

É interessante ressaltar que todos os alunos que responderam à mensagem conseguiram interpretar o *Ato Indireto* expresso em minha mensagem, como é possível constatar na seguinte resposta (106):

(106) Re: ¡Bienvenidos a la última semana de curso!  
 de Participante XX - miércoles, 12 de diciembre de 2007, 20:00  
 ¡Hola, profesora! ¿Cómo estás? ¡Qué lástima que hemos llegado al fin! Todo el curso ha sido muy bueno... He terminado de realizar el proyecto y ya lo he pinchado.. Espero que esté a contento... Sólo estoy con un problema... Acá, en XXX, la internet "a cabo" está sin conexión... No sé como haré con la parte 2 del trabajo final... No tengo el programa SKIPE... y no sé si en una Lan House lograré una buena conexión para la presentación del trabajo... ¿Hay alguna otra manera de presentar esta parte del trabajo? ¿Qué me sugieres?  
 Besitos y abrazos... NNN

A mensagem demonstra não somente que o aluno compreendeu a função comunicativa de minha mensagem mas também aproveita para contar que cumpriu a primeira parte da tarefa. Além disso, utiliza seu problema de conexão para **pedir** sugestão de como pode solucionar seu problema para cumprir a segunda parte da tarefa por meio das interrogativas:

(a) *¿Hay alguna otra manera de presentar esta parte del trabajo?*

(b) *¿Qué me sugieres?*

Em (a) pode-se verificar o uso de um elemento atenuador [*alguna*] que modifica o efeito da pergunta sobre a responsabilidade do falante, como é possível comparar:

*¿Hay alguna otra manera de presentar esta parte del trabajo?*

*¿Hay otra manera de presentar esta parte del trabajo?*

Nas buscas efetuadas nos *corpora* de referência a ocorrência da estrutura “*hay alguna otra*” foi baixa (no CREA foi de 12 e no CE foi de 7 ocorrências) e nenhuma das ocorrências com a palavra *manera* ou os sinônimos *forma* e *modo* o que significa que essa estrutura não é tão comum em língua espanhola quanto o é em língua portuguesa.

Uma hipótese para esse uso pode ser o fato de que, em português, esse pronome definido funciona como um modalizador em alguns contextos como, por exemplo, em:

c) *Você quer **alguma** outra coisa ou já está satisfeito?*

d) *Você quer outra coisa ou já está satisfeito?*

Um falante nativo de língua portuguesa notará que o enunciado em c) apresenta-se de forma menos ameaçadora do que em d) pois ao mesmo tempo em que oferece algo o falante especifica que se trata de apenas alguma outra coisa. Ao utilizar “alguma”, em português, o falante enfraquece a força argumentativa daquilo que diz.

Outra mensagem originada dessa cadeia é a que segue:

(107) Re: ¡Bienvenidos a la última semana de curso!  
de Participante XX - domingo, 16 de diciembre de 2007, 18:34  
Hola Isadora!  
Hoy yo ya tenía escrito un e-mail hablando muchas cosas sobre el curso, los compañeros de clases, pero el mensaje no fue enviada... y la perd! Que odio! Bueno, primeramente necesito pedir disculpas porque no pudo hacer la segun parte del proyedto. Pido disculpas Isadaora porque a mi me gustaría mucho hablar con vos, principalmente sobre el proyecto y sobre el curso! A mi, no importa la nota porque nadie podrá disminuir todo lo que aprendí com vos! A mi me gustaría mucho, si quisieras, encontrarnos personalmente aqui, en XXX, cuando estuvieres en la ciudad!  
Muchas gracias por todo!  
Para cualquiera contacto, mi teléfono es: (XXX) XXXXXX o XXXXX.  
Besos e un gran abrazo!  
Con cariño, NNN

Essa mensagem, postada por outro participante, também refere-se à temática de realização do projeto final de curso. O participante utiliza aparentemente o Ato de Fala Direto de **desculpar-se** (*Pido disculpas*) para realizar um Ato de Fala Indireto de **pedido** (*porque a mí me gustaría mucho hablar con vos*), interpretação que pode ser comprovada na justificativa que o falante apresenta para justificar porque gostaria de conversar comigo sobre o projeto e o curso (partes do projeto final).

Essa estratégia de **pedir por meio do ato de desculpar-se** pode ser considerada uma estratégia de cortesia na medida em que tenta proteger a face tanto do participante (que se esquia por um lado de sua obrigação) quanto do professor (que acaba

constatando que o aluno, embora tenha perdido o prazo, continua interessado na atividade e, inclusive, está buscando novas formas para realizá-la). As formas de **pedir desculpando-se** (*pido disculpas porque me gustaría, me disculpo pues me gustaría ...*) não foram encontradas em nenhum dos dois *corpora* de referência o que me leva a concluir que essas formas não são recorrentes em língua espanhola.

Outro participante da interação também compartilha o mesmo problema de perda de data:

(108) Re: ¡Bienvenidos a la última semana de curso!  
de Participante XX - sábado, 15 de diciembre de 2007, 11:48  
Hola, Profesora Isadora ¡buenos días!  
Estoy muy preocupada , no elegi la fecha para la presentación oral. ¿Que puedo hacer ahora? ¿Puedo hacerla en el día 16/10 (martes) a las 20:00?  
¡Un excelente día Maestra!  
Gracias  
NNN

Esse participante havia perdido o prazo para escolher a data porém já inicia sua fala informando que “está muito preocupada” e já tenta oferecer-me uma opção de data, talvez tentando cumprir com a máxima de Lakoff (1973), de oferecer opções. Encerra sua contribuição no Fórum com uma **despedida** desejando a mim um excelente dia, como uma estratégia de *supercortesia*, como considerada por Kerbrat-Orecchioni (2004) e que consiste na presença do marcador excessivo *excelente* em vez do tradicional *buenos (dias)*. Essa forma de despedida também não foi encontrada nos *corpora* de referência (CREA e CE) como formas de despedida, o que me leva a crer que tampouco é freqüente em língua espanhola.

Outra mensagem no Fórum, em resposta às demais e dirigindo-se a todos na mesma situação, é minha, conforme possível observar em (109):

(109) Re: ¡Bienvenidos a la última semana de curso!  
de Professora EPTI - sábado, 15 de diciembre de 2007, 18:31  
Hola a todos, ¡buenas tardes!  
Hemos empezado ayer las presentaciones orales y os comento que me han sorprendido el nivel de los contenidos presentados. Además ha sido un placer conocer vuestras voces, NNN, NNN, NNN, NNN y NNN.  
Con relación a las próximas presentaciones, NNN, NNN y los que todavía no habéis elegido la fecha: he cambiado el plazo y tenéis hasta hoy, a las 23h55, para hacer la elección.  
Un saludo y hasta luego, Isadora.



O comentário sobre o desempenho dos participantes que já haviam realizado a atividade foi postado com o objetivo de avisar que o prazo para escolha da data havia sido alterado e os que ainda não haviam escolhido a data poderiam escolhê-la novamente.

Esse comentário sobre o desempenho na atividade, de forma dirigida pelo nome próprio aos alunos que já haviam realizado a atividade, suscitou a expressão de **agradecimento** de três destes participantes, que aproveitaram para deixar registradas as impressões sobre o curso. Dentre estas expressões vale destacar a seguinte:

(110) Re: ¡Bienvenidos a la última semana de curso!  
de Participante 23 - domingo, 16 de diciembre de 2007, 11:46  
Hola Profesora!  
Fue un placer hacer este curso y conocer tu voz!  
Gracias !  
Un abrazo, NNN.

O **agradecimento** está expreso nesse primeiro enunciado por meio de um Ato de Fala Indireto de afirmativa [*Fue un placer hacer este curso*]. Trata-se de um Ato Indireto na medida em que podemos interpretar esse mesmo enunciado como *Te agradezco por haberme ofrecido un curso placentero*.

Ao expressar esse sentimento de gratidão por ter participado de um curso prazeroso, focalizando o fato de ter tido prazer em fazer o curso, esse enunciado pode ser considerado uma estratégia de cortesia para expressar **agradecimento**. Para esse enunciado foram encontradas 8 ocorrências no CREA e 3 ocorrências no CE, todas pertencente à linguagem jornalística ou literária, o que demonstra que se trata de uma forma culta em língua espanhola para expressar **agradecimento**.

Vale mencionar que a referência do participante à voz demonstra que, no ambiente *online*, o interlocutor valoriza aquilo que falta. Nesse caso, o aluno quer evidenciar que a voz deu corpo à “ausência” do professor. Outra mensagem na qual está expreso o Ato de agradecimento no Fórum Geral é a seguinte:

(111) Isadora, mis agradecimientos...  
 de Participante XX - domingo, 16 de diciembre de 2007, 13:50  
 Hola Isadora,  
 Personalmente me siento muy orgullosa de poder compartir con todos ustedes este espacio de conocimiento. No sabes la gran ayuda que me prestaste en estos días, el aporte que me diste con tus conceptos me sirvieron cantidades. Espero tener cumplido todas las expectativas. Valen más los actos que las palabras para uno valorar la generosidad del significado de una amistad sincera. Sobran las palabras de mi parte para reconocerte que sin tu ayuda todo hubiera sido más complicado. Como todo tiene su fin, llegó la hora de despedirme y decirte que siempre, hasta cuando tú lo quieras, podrás contar conmigo en otros cursos y principalmente como una amiga. Mis agradecimientos y mi aprecio por ti. Besos

Essa mensagem apresenta vários elementos a serem analisados. Destaco, inicialmente, a forma como o falante inicia sua mensagem: [*Personalmente, me siento ...*]. O fato de utilizá-la produz um efeito de responsabilizar-se pelo que dirá e poderia ser uma ameaça à própria face. Porém para compensar esse ato de ameaça à própria face o falante expressa sua preocupação em ter cumprido as expectativas responsabilizando não mais a si mesmo mas sim a mim e às minhas expectativas como professora [*Espero tener cumplido todas las expectativas*].

Ao mesmo tempo, o falante equilibra minha responsabilidade sobre seu desempenho com a negativa [*No sabes la gran ayuda que me prestaste estos días*] que expressa um Ato de Fala Indireto de **agradecimento** (podemos interpretá-la como *Te agradezco la gran ayuda que me prestaste estos días*).

Nessa mensagem é interessante o equilíbrio entre distância e aproximação com o professor: o aluno constrói uma imagem de si (pessoalmente) e do outro (professor) misturando uma relação hierarquizada com amizade, uma relação entre o pessoal vs profissional.

Os demais tópicos abertos no Fórum Geral contaram com menor quantidade de interações e consistiam de dúvidas específicas dos alunos, especialmente sobre as notas e avaliações. A seguir destaco uma interação cuja temática era a avaliação dos participantes no curso:

- (112) Sobre calificaciones  
de Participante XX - martes, 18 de diciembre de 2007, 18:25  
Hola Isadora!  
Tengo una duda: Creí que mis ausencias en la participación de los foros (encuentros en la cafetería), habían sido justificadas. Tengo clases de biblioteconomía por todos sábados y no podría participar. La clase de sábado es una de las más importantes del curso y no hay ordenadores disponibles por cierto, en este día de la semana. Pero, así mismo, si no estoy engañada, fue evaluada como sé todo eso no lo justifica. No comprendí! A mi me gustaría comprender!  
Gracias! NNN
- (113) Re: Sobre calificaciones  
de Participante XX - martes, 18 de diciembre de 2007, 18:31  
Hola Isadora!  
También he recordado de otro detalle: mi nota del glosari es "0", pero hizo el ejercicio del glosario. Ahora no me recuerdo y no estoy con mi cuaderno para mostrarte las palabras que envié, pero es seguro que las envié. Creo que tal vez no estoy consiguiendo comprender las evaluaciones...  
Gracias!  
NNN
- (114) Re: Sobre calificaciones  
de Professora EPTI - miércoles, 19 de diciembre de 2007, 11:25  
Hola, NNN, ¿qué tal?  
Con relación a tus calificaciones ¡¡tranquila!! Todavía no son las evaluaciones finales. Creo que hoy por la noche (sobre las 21h) todas las calificaciones ya estarán disponibles ...  
Un saludo, Isadora.
- (115) Re: Sobre calificaciones - NUEVO  
de Professora EPTI - miércoles, 19 de diciembre de 2007, 20:12  
Hola a todos. Os comento que las calificaciones finales del curso ya están disponibles. Tenéis que acceder, en la página inicial del curso - lateral izquierda, Calificaciones. Allí estará el porcentaje alcanzado en el curso (para más detalles tenéis que pinchar "sin categorizar" y para leer mis comentarios a cada actividad enviada pinchad sobre la nota/actividad deseada). Para las dudas utilizéis este foro, ¿vale? Un saludo, Isadora.

Em (112) o participante dirige-se de forma direta anunciando que tem uma dúvida e utiliza a forma *creí que mis ausencias ... habían sido justificadas* para atenuar sua indignação com relação às notas, expressa por [*Pero, así mismo, si no estoy engañada, fue evaluada como sé todo eso no lo justifica. No comprendí! A mi me gustaría comprender!*].

Sua argumentação é bastante interessante pois, ao mesmo tempo em que afirma que a ausência foi justificada, encaminha a interpretação para a direção de que *sabe que não é justificável*. Ao utilizar a expressão [*si no estou enganada*] protege a própria face de uma possível ameaça e essa é uma estratégia de cortesia negativa pois produz o efeito de minimizar sua vontade (de ser avaliada mesmo tendo estado ausente em algumas atividades).

Nesse caso trata-se de um Ato indireto de **pedido** de explicação sobre a nota expressa pela expressão *A mí me gustaría comprender*. A mensagem posterior (113) é postada pelo mesmo participante, que atenua o fato de não ter compreendido as notas [*Creo que tal vez no estoy consiguiendo comprender las evaluaciones*].

Uma constatação interessante sobre as mensagens postadas por mim no Fórum geral diz respeito à falta de respostas. Essas mensagens haviam sido publicadas com a intenção de avisar ou de recordar os alunos sobre as atividades do curso. No ambiente Moodle existe a opção de criar um Fórum de Notícias (como um mural de avisos), porém no curso analisado foi utilizado o Fórum geral para essa finalidade, na tentativa de reduzir o número de Fóruns em funcionamento. Destaco, dentre essas mensagens publicadas por mim que não suscitaram interação, a seguinte mensagem (116):

(116)	<p>¡Bienvenidos a la Semana 4 del curso! de Professora EPTI - viernes, 23 de noviembre de 2007, 07:27 Hola a todos, buenos días. Hoy empieza la primavera ... y también la Semana 4 de nuestro curso. ¡Os doy las bienvenidas! Nuestro objetivo esta semana será profundizar el tema de los tipos de alojamiento que ofrece el turismo español. Aprovecho para acordaros que las actividades de la Semana 3 estarán disponibles hasta hoy a las 23:55 (horário de Brasília). Un saludo, Isadora.</p>
-------	--

Essa mensagem não apresenta, em sua forma, nenhuma motivação para suscitar respostas. A forma de expressar o conteúdo, por meio de afirmações, não oferece a oportunidade de que um participante a comente sem sentir-se ameaçado. Essa é uma das hipóteses formuladas por essa pesquisa com relação às estratégias de interação em fórum *online*, ou seja, a de que as mensagens em cujo conteúdo há algum tipo de pergunta podem suscitar mais respostas do que aquelas que apenas apresentam afirmações<sup>60</sup>.

Apresento, a seguir, o Quadro 13 que sintetiza a quantidade de interações geradas em cada um dos tópicos do Fórum Geral:

---

<sup>60</sup> Essa hipótese será melhor desenvolvida nas minhas conclusões, após a apresentação das análises.

TEMA	TÍTULO	OBJETIVOS DO PROFESSOR	QDADE INTERAÇÃO
Boas-vindas ao curso	¡Bienvenidos!	Dar as boas-vindas, explicitar os conteúdos da semana e oferecer uma imagem que representasse o trabalho colaborativo que esperava que os alunos desempenhassem durante o curso. Além disso foi oferecida uma solicitação direta para que cada participante se apresentasse resumidamente.	23
Aviso sobre atividade	1º Encuentro en tiempo real del curso	Recordar os alunos de que o curso iniciaria no dia seguinte e convidá-los a participar do primeiro chat do curso para que pudessemos nos conhecer e acabar com as dúvidas.	6
Aviso sobre atividade	URGENTE- ¡Qué te falta hacer esta semana!	Informar aos alunos sobre as atividades que ainda faltavam por cumprir para encerrar a primeira semana do curso e encorajar os atrasados de que ainda havia tempo.	3
Aviso sobre correções de atividades	Correcciones de las actividades de la primera semana	Avisar aos participantes que as correções das atividades já estavam disponíveis para consulta.	0
Aviso sobre início de semana	¡Bienvenidos a la semana 2 del curso!	Dar as boas-vindas e recordar os alunos de que já havia iniciado a segunda semana	0
Instruções de uso da ferramenta Glossário	¿Cómo agregar palabras al glosario, a la videoteca y a la linkoteca?	Dar instruções de uso da ferramenta Glossário com imagens ilustrativas.	0
Aviso sobre atividades	**SEMANA 2 - URGENTE**	Parabenizar aqueles que haviam conseguido terminar a tempo as atividades da semana anterior e informar sobre as atividades que ainda faltavam completar.	0
Aviso sobre atividade	Segundo encuentro del curso (15/09)	Convidar e recordar a todos da data do chat e propor temas para discussão no encontro síncrono.	0
Aviso sobre atividade	Cierre de las actividades de la Semana 2	Aviso de que as atividades da semana anterior já estavam fechadas mas que cada participante poderia conferir sua avaliação.	0
Aviso sobre atividade	Grupos de trabajo y Tarea de la Semana 3	Para comentar sobre as discussões no chat, lembrar os alunos que não participam dele que podem consultar o que foi discutido e para informar sobre as divisões dos grupos de trabalho das semanas seguintes.	3
Consulta sobre atividades	Como van las discusiones de los grupos ...	Para consultar como iam as discussões e trabalhos em grupos e para dar uma dica de como deveriam proceder para cumprir com uma parte da atividade.	2
Comentário sobre um dos temas do curso	Recapitulando: algunas informaciones del IET ...	Recapitular algumas informações sobre uma das temáticas do curso e iniciar uma discussão como forma de incentivar que os alunos realizassem uma das atividades da semana.	7
Aviso sobre início de semana	¡Bienvenidos a la Semana 4 del curso!	Dar as boas-vindas à semana 4 do curso, apresentar os objetivos da semana e recordar os alunos das atividades da semana anterior	0
Comentários sobre atividades	Comentarios sobre los trabajos en grupo [Semana 3]	Comentar o que cada grupo estava trabalhando e como cada um estava organizando as discussões.	1
Aviso sobre atividade	Tercer encuentro del curso (29/09)	Convidar e recordar a todos da data do chat e propor temas para discussão no encontro síncrono.	2
Aviso sobre início de semana	¡Bienvenidos a la Semana 5 del curso!	Dar as boas-vindas à semana 5 do curso, apresentar os objetivos da semana e recordar os alunos das atividades da semana anterior, que estariam disponíveis somente até aquele mesmo dia.	2
Aviso sobre início de semana	¡Bienvenidos a la última semana de curso!	Dar as boas-vindas à última semana do curso, recapitular aspectos aprendidos ao longo do curso e encorajar os alunos a terminarem o projeto Final em grupo	10
Mensagem de despedida	¡Un hasta siempre!	Mensagem de agradecimento e despedida do curso.	6

### Quadro 13: Resumo analítico do Fórum Geral

#### 4.3 – As práticas menos controladas - interações entre alunos

A partir da terceira semana de curso, as interações concentravam-se nos Fóruns de aprendizagem de cada semana e, dessa forma, minha função como professora foi de acompanhar as discussões interferindo o mínimo possível e somente quando solicitada.

O Fórum Geral permaneceu aberto e disponível para as interações entre todos os participantes, porém os alunos se concentraram mais nas discussões de seus respectivos grupos, buscando organizar as discussões necessárias para a realização das Tarefas das Semanas e do projeto Final de curso.

Essa foi uma forma de canalizar as discussões de cada grupo nos Fóruns de aprendizagem e possibilitar que ocorressem interações entre eles de forma mais intensa e constante. Vale a pena ressaltar que os tópicos iniciais nos Fóruns de aprendizagem foram criados por mim como uma forma de padronizar espacialmente as discussões.

Para começar os debates, um dos participantes do grupo deveria responder minha mensagem inicial. Essa medida visou incentivar os grupos a aproveitarem da melhor forma possível aqueles espaços e partiu da constatação, já na semana inicial, de que os alunos não estavam tirando o melhor proveito das funcionalidades do Fórum.

O grande número de mensagens com “assuntos” distintos porém com conteúdo semelhante me fez proceder à padronização dos espaços dos grupos na tentativa de organizar melhor os trabalhos<sup>61</sup>. Essa forma de organizar os trabalhos com o Fórum funcionou adequadamente no contexto pesquisado e todos os grupos utilizaram os Fóruns de aprendizagem em todas as semanas. A padronização realizada também levou em consideração a regra proposta pela netiqueta de ser claro e ordenado no campo “assunto” das mensagens, como é possível observar na Figura 8, que representa a imagem de tela do Fórum da Semana 3:

---

<sup>61</sup> Vale ressaltar que mesmo tendo padronizado os tópicos alguns alunos ainda criaram outros. Esse ato de criar novos tópicos talvez merecesse um estudo mais aprofundado ...

VIRTUAL-FCL > EPT-ID > Foros > Foro de la Semana 3 - GRUPOS DE TRABAJO

Actualizar Foro

Todos pueden suscribirse  
Mostrar/editar suscriptores actuales  
Darse de baja de este foro

En este espacio podrás comunicarte con los miembros de tu Grupo para que puedas llevar a cabo la Tarea de la Semana 3. Son 8 los Grupos, divididos según el tipo de turismo elegido en la semana pasada.

Lo que tienes que hacer es acceder al espacio determinado para tu Grupo y allí organizar el trabajo propuesto como la Tarea de la Semana 3 (la definición de las informaciones útiles para solicitarle a la agencia, el formato del mensaje que será enviado por correo etc).

¡Ojo! En este espacio vas a comunicarte con tu Grupo, pero la Tarea debe ser enviada como un archivo que tienes que subir en el espacio correspondiente a la Tarea **[Tarea de la semana 3 : Email de solicitud (en grupo)]**

Para empezar las discusiones con los miembros de tu grupo tienes que responder al mensaje inicial que he dejado en tu espacio.

¡Buen trabajo!

Colocar un nuevo tema de discusión aquí

Tema	Comenzado por	Respuestas	Último mensaje
GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]	Profesor EPT	11	Profesor EPT vie, 6 de jun de 2008, 10:05
GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo de estudio]	Profesor EPT	7	Profesor EPT vie, 6 de jun de 2008, 10:05
GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]	Profesor EPT	5	Profesor EPT vie, 6 de jun de 2008, 10:04
GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]	Profesor EPT	25	Profesor EPT vie, 6 de jun de 2008, 10:04
grupo NNN NNN e NNN	Participante 8	1	Participante 8 vie, 6 de jun de 2008, 10:03
Viajes de Estudio grupo NNN NNN y NNN	Participante 3	23	Participante 3 vie, 6 de jun de 2008, 10:03
GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo de estudio]	Profesor EPT	4	Profesor EPT vie, 6 de jun de 2008, 10:02
GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]	Profesor EPT	10	Profesor EPT vie, 6 de jun de 2008, 10:02
GRUPO X - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]	Profesor EPT	49	Profesor EPT vie, 6 de jun de 2008, 10:01
GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo de estudio]	Profesor EPT	9	Participante 9 vie, 6 de jun de 2008, 09:59
Isadora y compañeros (SOS)	Participante 16	1	Profesor EPT mar, 26 de nov de 2007, 20:15
Contestación	Participante 1	1	Participante 20 mar, 26 de nov de 2007, 10:10

**Figura 8:** Imagem de tela do Fórum da Semana 3

Apresentarei a seguir os objetivos de cada semana e os tipos de discussões suscitadas. Posteriormente serão apresentadas as análises das estratégias utilizadas pelos participantes para expressarem cortesia ao cumprimentar, despedir, agradecer, desculpar e pedir em língua espanhola. Por uma questão metodológica, os resultados das análises estão agrupados segundo o tipo de Ato de Fala realizado.

### 4.3.1 – Objetivos da Semana 3 do curso

A Tarefa Final da Semana 3 consistiu em um *E-mail* que deveria ser planejado pelo grupo para ser enviado a uma agência espanhola de turismo. A proposta era que cada grupo organizasse as discussões e chegasse à definição das informações úteis que deveriam solicitar à agência e o formato da mensagem de *E-mail*.

Depois de selecionadas as informações e definido o formato do *E-mail*, os membros do grupo enviaram a mensagem à(s) agência(s), aguardando o retorno e, em seguida, responderam cortesmente à mensagem recebida. Após todas essas discussões e tendo em mãos os três *E-mails* (enviado, recebido e enviado novamente) os alunos deveriam enviar-me como arquivo pela ferramenta *Tarefa*<sup>62</sup> do Moodle.

As discussões no início dessa semana centraram-se principalmente na organização de horários para encontros síncronos e nas divisões de tarefas entre os participantes dos grupos para execução das atividades propostas para a semana, como é possível observar na seguinte interação:

- (117) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - jueves, 15 de noviembre de 2007, 17:41 Hola a todas !  
Precisamos combinar una hora para la discusión del trabajo, espero  
la respuesta de vosotras! Vale, besos. NNN.
- (118) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - viernes, 16 de noviembre de 2007, 11:07 !Hola, Priscila y  
Cintia! ?Quedamos una hora en la cafetería ? ?El lunes, día 17, (12h) es  
posible para vosotras? Besos, NNN.
- (119) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - viernes, 16 de noviembre de 2007, 11:37  
Hola Rafaela! Para mi está bueno! Hasta el lunes! NNN

Essa necessidade de encontros síncronos para discussão do trabalho e divisão das tarefas foi observada na maioria dos grupos e indica um comportamento ainda muito marcado pelo ensino presencial. Outro aspecto observado nas discussões dos grupos diz respeito à

---

<sup>62</sup> Essa foi a ferramenta eleita pois possibilita que cada aluno envie um arquivo (de extensão .doc, .pdf dentre outros) contendo o texto redigido como tarefa. Um dos objetivos com essa tarefa era avaliar a escrita em língua espanhola dos alunos.



necessidade de utilizar o suporte papel para o rascunho da mensagem de *E-mail*, como pode ser constatado pela seguinte interação:

- (120) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - sábado, 17 de noviembre de 2007, 17:05  
Hola NNN y NNN! Saben lo que me he ocurrido ahora? Que debemos escribir la misma mensage para más de una agencia de viajes (3, 4 o 5) y también para diferentes destinos. Así podremos garanzizar que alguna nos conteste a tiempo y, porque no, hacermos una pequeña investigación de precios y servicios. ! Que tal? Hoy, por la noche, o mañana trocamos las informaciones que habremos tenido y entonces enviaremos las messages! Beso a todas!!
- (121) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - domingo, 18 de noviembre de 2007, 10:03  
Hola amigas! Yo ya he preparado en mi cuaderno una pequeña mensage para enviarnos, pero ahora estoy en la oficina y la olvidé en casa! Mi cabeza esta pésima! Voy a copiar en mi ordenador hoy, por la tarde, e entonces la enviaré primer para vos! Besos e hasta luego!

Ainda que o curso tenha sido totalmente a distância e que todos os participantes tivessem acesso ao computador foi muito recorrente o uso de anotações em papel que depois eram “copiadas” para o meio eletrônico, conforme os relatos dos participantes.

#### 4.3.2 – Objetivos da Semana 4 do curso

A Tarefa Final da Semana 4 consistia de uma proposta de alojamento para três tipos de turistas a serem escolhidos entre 1) um casal em lua de mel, 2) um grupo de turistas da terceira idade, 3) um grupo de adolescentes, 4) um estudante estrangeiro de espanhol, 5) um aventureiro e 6) uma típica família de classe média que adora praia.

Para completar essa tarefa os grupos poderiam pesquisar sobre os tipos de acomodação mais comuns na Espanha, os preços e serviços oferecidos. Ao final da semana deveriam enviar pela ferramenta *Tarefa* do Moodle um arquivo com essas propostas.

As discussões dos grupos centraram-se nessa semana nas escolhas dos tipos de turista para os quais buscariam tipos de alojamentos e nas divisões de tarefas entre os participantes, como é possível constatar pela seguinte interação:

- (122) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - viernes, 23 de noviembre de 2007, 17:50  
Hola, NNN y NNN!! Esta semana vamos a tener mucho trabajo, así que tenemos que empezar rápidamente...os pongo mis sugerencias: 1.Un grupo de turistas de la tercera edad (viajes del INSERSO) 2.Un estudiante extranjero aprendiz de español 3.Un aventurero a ver las de vosotros! Besos, NNN
- (123) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - sábado, 24 de noviembre de 2007, 15:58  
NNN, yo recibí el e-mail con los datos de la lición del ultimo encuentro, y lo envié ahora, pero no sé se ha dado tiempo. Por mí está bueno las sugerencias que me envió.
- (124) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - lunes, 26 de noviembre de 2007, 13:24  
¡Hola chicas de mi vida! ¿Que tal están? A mi me pareció maravillosa la sugerencia de NNN, solo me olvidé de avisarlas perdona, pero ya estoy buscando informaciones sobre ellas. Así que las encontrar les envío un correo. besos
- (125) Re: GRUPO XX – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - martes, 27 de noviembre de 2007, 12:27  
Queridas, aún no encontré nada que pueda servir a nosotros, creo que ya busqué unos veinte sitios, y ¿ustedes han encontrado algún?  
¡Así mismo no vamos perder el ánimo! Besos

Todos os grupos preocuparam-se nessa semana com o tempo disponível para a organização e discussão dos trabalhos pois na semana anterior a maioria não havia conseguido enviar dentro do prazo a tarefa. Essa preocupação com o tempo levou os grupos a focarem-se na tarefa e ocasionou algumas situações de ameaças à face dos participantes, como essas mensagens, publicadas seguidamente pelo mesmo participante, conforme (126):

- (126) Re: GRUPO XX – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - lunes, 26 de noviembre de 2007, 10:52  
hola,XXX me gusta mucho sus ideas, entonces creo que ya podemos comenzar,voy a buscar algo y entro en contacto.besitos...
- (127) Re: GRUPO XX – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - viernes, 30 de noviembre de 2007, 12:25  
NNN, entre en contacto por favor.
- (128) Re: GRUPO XX – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - viernes, 30 de noviembre de 2007, 12:26  
Somos una dupla o no?

Já haviam transcorrido quatro dias entre a mensagem inicial e a segunda e os demais companheiros de grupo ainda não se haviam manifestado. Logo o participante utiliza a expressão [*Somos una dupla o no?*] na tentativa de conseguir adesão dos demais colegas, sem sucesso e a ameaça à face dos colegas está marcada pelo [*o no*] no enunciado.

#### 4.3.3 – Objetivos da Semana 5 do curso

Na Semana 5 os grupos organizaram-se para preparar uma programação completa de ócio e gastronomia para dois tipos de turistas a serem escolhidos entre 1) um casal em lua de mel, 2) um grupo de turistas da terceira idade, 3) um grupo de adolescentes, 4) um estudante estrangeiro de espanhol, 5) um aventureiro e 6) uma típica família de classe média que adora praia.

Cada grupo já possuía informações sobre acomodações e sobre as possíveis atividades de cada tipo de turista na Espanha e, dessa forma, concentraram-se mais nos detalhes dessas programações. As discussões nessa semana também centraram-se nas divisões de tarefas no interior dos grupos e nas negociações sobre os melhores tipos de atividades de ócio e gastronomia espanhola. Nesse momento do curso, a penúltima semana, os alunos já possuíam todas as informações necessárias para a elaboração do Projeto Final<sup>63</sup> de curso a ser concretizado na 6ª e última semana e alguns alunos já começavam a dar-se conta de que poderiam aproveitar e adaptar as informações que haviam conseguido na semana anterior, como é possível constatar na seguinte mensagem (129):

(129) Re: GRUPO XX – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - domingo, 2 de diciembre de 2007, 00:29  
¡Hola amigas!!! Hoy empezaremos mas una actividad. El tema a mí me parece muy bueno. Ya que tenemos que pensar en dos tipos de turista para planear el fin de semana gastronómico y del ocio, sugiro seguir con "una pareja en su luna de miel" por que ya he encontrado algo a respecto del tema cuando buscaba informaciones sobre la actividad anterior y el otro vosotras podéis decidir. •Qué os pensáis? Espero respuesta NNN

<sup>63</sup> Que consistia na elaboração de um folheto turístico.

#### 4.3.4 – Objetivos da Semana 6 do curso

A última semana, reservada para as discussões e para a elaboração do projeto Final, teve como base o emprego, pelos alunos, do Fórum de aprendizagem para a organização do trabalho. Adicionalmente, nessa última semana os alunos também aproveitaram a liberdade dada por mim para iniciar os tópicos de cada grupo e/ou propor vários tópicos no Fórum reservado para a Semana 6. Foi possível verificar como os alunos procederiam ao propor os tópicos, quais títulos seriam eleitos, quantos tópicos seriam criados em cada grupo etc.

O aspecto mais surpreendente foi o fato de que metade dos grupos criou títulos<sup>64</sup> relacionados com a Tarefa da Semana (trabajo / Proyecto final / Folleto Turístico: NNN, NNN y NNN / folleto turístico) e a outra metade seguiu a forma proposta por mim nas semanas anteriores (grupo 5 / Grupo: NNN, NNN e NNN –Trabajo / GRUPO DE NNN- NNN – NNN / NNN – NNN - NNN – Trabajo). As discussões nessa semana estavam centradas na execução do Projeto Final de curso – a elaboração do folheto.

Passarei a apresentar as análises das estratégias de cortesia utilizadas pelos participantes do curso nas discussões e negociações em todas as semanas para expressarem cortesia em cumprimentos, despedidas, agradecimentos, desculpas e pedidos.

#### 4.3.5 – O Ato de Cumprimentar em Fórum *Online*

Vários tipos de estratégias puderam ser verificados nas interações entre os alunos para cumprirem o ato de cumprimentar. Dentre essas estratégias é possível destacar o ato de **cumprimentar agradecendo**.

---

<sup>64</sup> A temática de criação do “assunto” nas mensagens dos Fóruns, um dos aspectos apontados pela netiqueta, merece um estudo futuro mais detalhado, embora não seja parte dos propósitos desta pesquisa.

O Ato de **cumprimentar** serve para estabelecer um canal comunicativo junto ao interlocutor. Sua principal característica é a capacidade de servir como um sinal para “chamar a atenção” do interlocutor, provocando este a participar de uma troca verbal.

Considerando que o **cumprimento** consiste de uma atividade que praticamos com o objetivo de uma ação posterior de nosso interesse, o fato de alguns participantes do contexto pesquisado utilizarem formas típicas de **agradecimentos** em seus cumprimentos demonstra dois aspectos relacionados à cortesia nas interações em Fórum *online*.

O primeiro aspecto está relacionado com a própria estrutura da interação no Fórum: o fato de as interações/intervenções se darem de forma escrita e de forma recuperável, os participantes não se vêem obrigados a instaurarem um novo canal de comunicação a cada enunciado que emitem. Simplesmente porque enquanto o Fórum admite intervenções trata-se de uma mesma situação de enunciação, um mesmo contexto. Além disso, a rapidez do meio leva os usuários a evitarem redundâncias e repetições e, dessa forma, os interlocutores implicam aquilo que parece já estar pressuposto.

Dessa forma um participante que esteja respondendo a outro com o fim de agradecê-lo não se vê obrigado a utilizar recursos de cumprimento, pois o falante encontra-se no desenvolvimento de uma interação, como é possível observar no seguinte excerto extraído de meu *corpus*:

- |              |  |
|--------------|--|
| <p>(130)</p> | <p>Re: GRUPO X- NNN - NNN - NNN-[Turismo cultural]<br/>de Participante XX - lunes, 19 de noviembre de 2007, 13:38<br/>Muchas gracias, NNN. Ahora tenemos que esperar las respuestas. Así que ¡legaren, podemos ya escribir el email cortés aquí, en el foro. ¡Besos, chicas!</p> |
| <p>(131)</p> | <p>Re: GRUPO X- NNN - NNN - NNN-[Turismo cultural]<br/>de Participante XX - martes, 20 de noviembre de 2007, 12:12<br/>Muchas gracias NNN....Besos</p>   |

O segundo aspecto relacionado à cortesia nas interações em Fórum *online* diz respeito à manutenção das relações estabelecidas pelos participantes. A possibilidade de recuperar os

enunciados anteriores de uma interação pressupõe uma situação de constante tensão e leva o falante a preocupar-se firmemente em sempre recuperar e re-estabelecer sua relação com o interlocutor.

Esse segundo aspecto pode explicar a estratégia de **cumprimentar agradecendo** como uma estratégia de **cortesia positiva**, uma vez que esta é utilizada com o objetivo de aproximação com o interlocutor e como uma forma de obter empatia. A análise desse Ato de Fala pode ser resumido no Quadro 14:

Ato de Fala	Estratégia de cortesia	Ocorrência no CREA	Ocorrência No CE	Hipótese de Uso
Cumprimentar	Cumprimentar agradecendo	7	9	Cortesia positiva para aproximação com o interlocutor

**Quadro 14:** Análise do Ato de Fala cumprimentar agradecendo

Da mesma forma, a utilização de adjetivos qualificadores para referir-se aos interlocutores possui como intenção o efeito de cortesia positiva, conforme o excerto (132):

(132) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - miércoles, 21 de noviembre de 2007, 19:21  
Hola mis amores, ya envié el trabajo sobre las agencias y os envío por mail una copia del archivo porque por aquí no consigo...el archivo es muy grande (jejeje). Besos

Essa forma “carinhosa” de referir-se aos colegas de grupo como *mis amores* pode ser também considerada uma estratégia de cortesia positiva, uma vez que cumpre a finalidade de criar empatia. Não foi localizado nenhum uso semelhante nos *corpora* de referência, conforme esquematizado no seguinte quadro:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência no CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Cumprimentar	Cumprimentar tratando por <i>mis amores</i> (ou outros adjetivos como <i>cariño, nena, guapa</i> )	0	0	Cortesia positiva para aproximação com o interlocutor

**Quadro 15:** Análise do Ato de Fala cumprimentar tratando por *mis amores* (ou outros adjetivos como *cariño, nena, guapa*)

O fato de não aparecer nos *corpora* de referência pode sinalizar a hipótese de que essa estratégia de cortesia não é freqüente em língua espanhola em sua variedade escrita. Além disso, aponta para a necessidade de elaboração de corpus de referência baseado em produções online.

Outra estratégia de cortesia utilizada para realizar o ato de cumprimentar que aparece no corpus analisado é o ato de **cumprimentar desculpando-se**, presente em (134):

- (133) Re: GRUPO X - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - sábado, 24 de noviembre de 2007, 15:58  
NNN, yo recibí el e-mail con los dados de la lición del ultimo encuentro, y lo envié ahora, pero no sé se ha dado tiempo. Por mí está bueno las sugerencias que me envió.
- (134) Re: GRUPO X - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - sábado, 24 de noviembre de 2007, 16:00  
Perdón, yo empezaré ahora mismo las pesquisas que fueren necesarias.  
Besos!!!
- (135) Re: GRUPO X - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - lunes, 26 de noviembre de 2007, 13:24  
¡Hola chicas de mi vida! ¿Que tal están? A mi me pareció maravillosa la sugerencia de NNN, solo me olvidé de avisarlas perdona, pero ya estoy buscando informaciones sobre ellas. Así que las encontrar les envio un correo. besos

Essa estratégia de utilizar [*Perdón*] para chamar a atenção do ouvinte é muito recorrente em língua espanhola e demonstra a preocupação do falante com a ameaça à própria imagem daquilo que diz. Trata-se, nesse caso, de um ato ostensivo e, ao cumprimentar desculpando-se, o falante faz uso de uma estratégia de cortesia negativa com o objetivo de conseguir empatia. Outra estratégia de cortesia utilizada por alguns participantes do contexto consistiu em cumprimentar utilizando a forma [*entonces*]:

- (136) Re: GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - jueves, 29 de noviembre de 2007, 20:36  
Entoces, o que haremos ahora...  
Tienen algo que yo puedo hacer más.....  
Besos.....

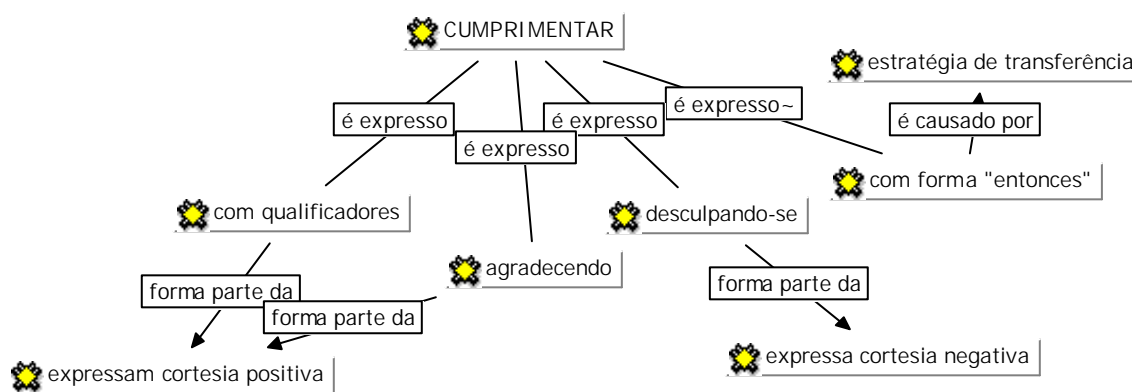
No registro oral, em língua portuguesa, é possível a ocorrência de “então” como marcador conversacional interpretado como cumprimento porém em espanhol esse uso parece não ser corrente. Segundo as buscas efetuadas nos *corpora* de referência e esquematizadas no seguinte quadro, não foi encontrada nenhuma ocorrência dessa estratégia:

Ato de Fala	Estratégia de cortesia	Ocorrência no CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Cumprimentar	Cumprimentar utilizando <i>entonces</i>	0	0	Transferência de valor pragmático

**Quadro 16:** Análise do Ato de Fala cumprimentar utilizando entonces

Tal fato aponta para a hipótese de que o uso de Entonces como estratégia de cumprimento consiste de uma transferência de valor pragmático da língua portuguesa à língua espanhola.

As diferentes estratégias utilizadas pelos participantes do contexto pesquisado para expressarem cortesia ao cumprimentar são esquematizadas na seguinte Figura:



**Figura 9:** Estratégias de cortesia utilizadas ao cumprimentar

Foi possível constatar que os participantes do contexto utilizaram, para cumprimentar, as estratégias de cumprimentar agradecendo, cumprimentar com qualificadores, cumprimentar desculpando-se e cumprimentar com a forma *entonces*.



As duas primeiras estratégias podem ser consideradas de cortesia positiva, a terceira pode ser considerada como estratégia de cortesia negativa e a última classificamos como transferência de valor pragmático da língua materna.

#### 4.3.6 – O Ato de Agradecer em Fórum *Online*

No contexto pesquisado os participantes constantemente realizaram o ato de **agradecer** como uma estratégia de cortesia positiva (para aproximação junto ao interlocutor). Em geral utilizavam a forma do espanhol *Gracias* acompanhada de elogios ao companheiro (**agradecer elogiando**), como nos seguintes excertos (137) e (138):

- (137) Re: GRUPO X - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - lunes, 19 de noviembre de 2007, 18:47  
Olá, niñas! NNN y NNN! Gracias NNN, fue muy gentil su respuesta . Envié el correo con su corrección. Es una compañera muy solidaria, también la niña NNN. Gracias!!! Besos NNN
- (138) Re: GRUPO 3 - NNN - NNN - NNN[Turismo cultural]  
de Participante XX - lunes, 19 de noviembre de 2007, 21:42  
NNN No hay de qué. Estamos aquí para esto.Si nesechitas algo más es sólo escribir... ¡Hasta otra! Besos NNN

É interessante notar que o interlocutor dessa interação responde o agradecimento com uma forma típica do português [*Não há de que*] em vez da expressão [*De nada*] do espanhol. Trata-se, nesse caso, de uma transferência do valor pragmático da resposta ao agradecimento, pois a forma [*No hay de que*], em espanhol, não corresponde a esse valor pragmático de resposta a um elogio mas sim ao seu sentido “literal”, como nos enunciados:

(139) *No hay de que preocuparse*

(140) *No hay de que te assombres*

Trata-se, nesse caso, de um valor pragmático transferido ao espanhol pelo falante brasileiro. A estratégia de **agradecer elogiando** é recorrente nos corpora de referência do

espanhol, sobretudo com formas qualificativas (*eres un encanto, eres muy solidária*), esquematizadas no Quadro 17:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência no CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Agradecer	Agradecer Elogiando	205	113	Estratégia de aproximação com o interlocutor

**Quadro 17:** Análise do Ato de Fala agradecer elogiando

Outra mensagem que utiliza a estratégia de cortesia positiva de **agradecer elogiando** é a que segue:

(141) Re: GRUPO XX – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - miércoles, 28 de noviembre de 2007, 21:19  
Hola, niña ¡buenas noches! Gracias,¡ es una niña muy linda ! Gracias por tu ayuda . Ya estoy casi terminando nuestro trabajo, graças a usted y NNN. Besos NNN

Dessa mensagem retomo a fórmula utilizada pelo falante para agradecer a ajuda do colega [*gracias a usted*]. Para esse tipo de uso foram encontradas apenas 12 ocorrências no *corpus* CREA e 65 ocorrências no *corpus* CE, a maioria destas ocorrências em textos literários ou em contextos de negócios (atendimento telefônico, principalmente).

Essa estratégia utilizada para agradecer está muito relacionada com a forma cristalizada [*Gracias a Dios / Graças a Deus* ]. Em língua portuguesa essa expressão é utilizada sempre que se deseja solução ou já se tem uma solução para a situação. Não se trata, nesses casos, de um agradecimento a Deus, mas sim de uma constatação de que tal situação será (ou já foi) resolvida por Deus.

O uso de *gracias a usted*, no enunciado [*ya estoy casi terminando nuestro trabajo, gracias a usted*] pode ser interpretado com esse sentido de constatação e não de agradecimento.

Em língua espanhola não foi possível encontrar nos *corpora* consultados nenhuma ocorrência para a forma *gracias a usted* com esse valor constatativo nos *corpora* de referência

consultados. Por outro lado, a expressão *gracias a Dios* aparece com esse valor pragmático nos *corpora* em enunciados como os que seguem:

(142) *Y hoy, gracias a Dios, tengo una situación familiar preciosa.* (CREA)

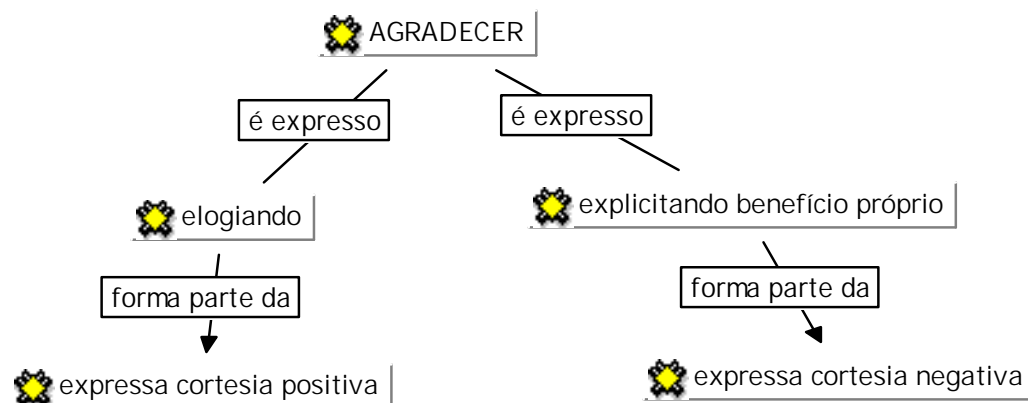
(143) *La pérdida de la vista no me ha hecho infeliz, gracias a Dios* (CE)

Outra estratégia utilizada pelos participantes para expressar cortesia ao agradecer foi o ato de **agradecer explicitando o benefício a si próprio**. Por meio dessa estratégia, o falante maximiza o efeito da ação do outro sobre si mesmo ao mesmo tempo em que minimiza sua vontade. Trata-se, portanto, de uma estratégia de cortesia negativa. A expressão linguística utilizada foi *Soy muy grata*, como é possível identificar no seguinte excerto:

(144) Re: GRUPO XX – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - viernes, 30 de noviembre de 2007, 23:09  
Hola, NNN y NNN ¡buenas noches, niñas! Gracias, ustedes fueron muy amigas y compañeras ayudandome en el trabajo. Con las informaciones enviadas por ustedes me quedé tranquila para hacer nuestro trabajo. Estoy muy feliz en estar haciendo el curso ... conocerlas y trabajar con ustedes está siendo un privilegio. Me gusta mucho tambien estar con la Profesora Isadora que nos incentiva a proseguir . Siempre con una palabra cariñosa, un comentario gentil sobre nuestros trabajos. Nuestro compañeros de estudios... Soy muy grata por las cosas que estamos viviendo juntas.¡ Gracias, muchas gracias! Besos y hasta mañana! NNN

Essa forma de expressar gratidão não foi encontrada em nenhum dos *corpora* de referência, o que nos leva a hipotetizar que não se trata de uma forma recorrente para demonstrá-la em língua espanhola.

As diferentes estratégias utilizadas pelos participantes do contexto pesquisado para expressarem cortesia ao agradecer são esquematizadas na Figura 10:



**Figura 10:** Estratégias de cortesia utilizadas ao agradecer

Por meio das análises foi possível constatar duas estratégias utilizadas pelos falantes para expressar cortesia ao agradecer: elogiando (estratégia de cortesia positiva) ou explicitando benefício próprio (cortesia negativa).

#### 4.3.7 – O Ato de Desculpar-se em Fórum *Online*

A maioria dos participantes, ao desculpar-se, explicitava o motivo da desculpa, como é possível observar no seguinte excerto:

(145) Re: GRUPO XX - NNN - NNN - NNN[Turismo cultural]  
de Participante XX - viernes, 23 de noviembre de 2007, 00:49  
¡Hola, amigas! Perdóname por no poder contestar hoy, es que tuve una reunión en la Diretoria de Enseño para tratar del comienzo de un curso de Inglés... Tendremos que enviar a Isadora todos los correos de solicitud, las contestaciones y las cartas de agradecimiento. Creo que es mejor poner todo junto en un archivo y pinchar... Qué os parece? Espero respuesta Besos NNN

Essa estratégia de **desculpar-se explicitando o motivo** com a forma [*Perdoname por*] foi encontrada com pouca frequência em ambos os *corpora* de referência (4 ocorrências no CREA e 4 ocorrências no CE) , presentes em enunciados como:

(146) *Perdóname por llamarte así* (CREA)

(147) *Perdóname por todo lo que te dije esta mañana* (CE)

Essa estratégia pode ser considerada uma ameaça à face do próprio falante, uma vez que este assume para si a responsabilidade de algo e desculpa-se enfatizando essa responsabilidade. Trata-se, portanto, de uma estratégia de cortesia negativa. Uma variação dessa forma de expressar desculpas pode ser identificada no seguinte excerto extraído do *corpus* analisado, pelo uso de [*disculpame por*]:

(148) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - martes, 20 de noviembre de 2007, 19:20  
Hola NNN, disculpame por mi ausencia, es que utilizo el ordenador de mi servicio por la semana y as veces no puedo accesar nuestro curso. Bueno, hoy envié e-mail a dos agencias de turismo, para las direcciones: info@nnn.com; nevada@nnn.com Alguién ya ha hecho alguna cosa? Si puedes, envia también algun mensaje a agencias de turismo, para elejirmos una para realización de nuestra actividad. Crees que todavía tendremos tiempo? Saludos a ti y NNN! (Dónde estás NNN????) Besos!

A pouca frequência dessas expressões de desculpa nos *corpora* de referência nos leva a supor que não se tratam de formas recorrentes em língua espanhola para expressar desculpa. Diferentemente, a estratégia de utilizar a forma *Lo siento* para expressar desculpa em espanhol parece ser recorrente. Do *corpus* analisado extraímos o seguinte enunciado para análise (149):

(149) Re: GRUPOXX – NNN – NNN - NNN [Turismo de estudio]  
de Participante XX - miércoles, 28 de noviembre de 2007, 20:37  
Sí recibí. Lo siento, mas yo no havia visto el anexo. Un momento de "distracción". Es muy creativa. Está perfecto en mi opinión. Besos...

Essa forma de **desculpar-se por meio da explicitação de um sentimento** do falante pode ser considerada uma estratégia indireta de desculpar-se. Ao afirmar que “sente” por algo o falante expressa seu pedido de desculpa sem ter que explicitá-lo, mas ao mesmo tempo aproxima-se de seu interlocutor. A expressão de desculpa com *lo siento + pero* é muito recorrente em ambos os *corpora* de referência, o que sinaliza ser esta uma forma recorrente em língua espanhola para realizar o ato de desculpar-se, como é possível observar no Quadro 18:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência No CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Desculpar-se	Desculpar-se expondo face	54	32	Estratégia de aproximação com o interlocutor

**Quadro 18:** Análise do Ato de Fala desculpar-se expondo a face

Outra estratégia utilizada por alguns participantes para expressar cortesia ao desculpar-se foi o uso da forma *quiero pedir disculpa*. Nas buscas realizadas nos *corpora* de referência essa expressão tem pouca recorrência (apenas 2 no CREA e nenhuma no CE) e nos dois casos vem acompanhada de *en nombre de*, conforme os seguintes enunciados:

(150) *quiero pedir disculpas en nombre de nuestro bloque (CREA)*

(151) *quiero pedir disculpas a Ubierno en nombre de los autores (CREA)*

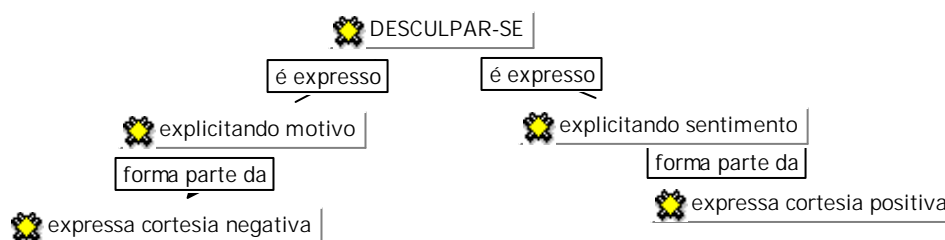
O que demonstra que não se trata de uma forma recorrente e habitual de expressar desculpa em língua espanhola. Outro contexto no qual o participante utiliza a expressão *quiero pedir disculpa* é o seguinte:

(152) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante X - domingo, 9 de diciembre de 2007, 02:32  
Hola, NNN ¡buenos días! Estaba con problema en mi ordenador , intenté enviarle el trabajo sobre Madrid de los Austrias pero no fué posible. Nuestro trabajo sobre la familia ya terminé y hoy enviaré para usted y para NNN , si necesario pueden hacer modificación o añadir algo antes de enviarlo a la profesora Isadora. Tenemos que enviarlo hoy . Quiero pedir disculpa se usted se quedó preocupada con el trabajo crea yo estaba más preocupada ! Espero su respuesta para enviar los dos trabajos Deseo un excelente día para usted! Besos NNN El trabajo Madrid de los Austrias lo enviaré también.

Nesse caso não somente expressa a desculpa com essa expressão que parece ser pouco recorrente em espanhol como também expressa uma lógica não muito clara. Ao enunciar *Quiero pedir disculpa si usted se quedó preocupada* o falante expressa uma relação de condição que em português é muito usual (“quero pedir desculpas se você ficou preocupada”) e que equivale ao *por si acaso* do espanhol. Logo, o enunciado seria algo como [*Quiero pedir disculpa por si acaso se quedó (usted) preocupada*]. Porém essa estrutura também não existe

em nenhum dos *corpora* de referência consultados o que demonstra um uso pouco (ou nada) habitual.

As estratégias utilizadas pelos participantes do contexto pesquisado para expressarem cortesia ao desculparem-se são esquematizadas na seguinte Figura:



**Figura 11:** Estratégias de cortesia utilizadas ao desculpar-se

Por meio das análises foi possível constatar duas estratégias principais utilizadas pelos falantes ao desculparem-se: explicitando o motivo da desculpa (cortesia negativa) ou explicitando seu sentimento (cortesia positiva).

#### 4.3.8 – O Ato de Despedir-se em Fórum Online

No contexto pesquisado os participantes utilizaram distintas estratégias de cortesia para despedirem-se. Uma das estratégias consistia de **despedir-se utilizando uma expressão religiosa**:

(153) Re: GRUPO X - NNN - NNN - NNN[Turismo cultural]  
de Participante XX - martes, 20 de noviembre de 2007, 19:26  
Hola, NNN ¡buenas noches!Es una niña muy especial. Se necesitar de mi  
estoy aqui ... hoy, mañana y siempre! ¡Que Diós a proteja en su viaje  
!Besos NNN

Essa expressão, em português [*Que Deus a proteja em sua viagem*] não é muito freqüente como expressão de despedida. Variantes mais comuns para despedida em português seriam [*Deus te acompanhe*] ou [*Fique com Deus*], em geral utilizadas para despedidas. No

Fórum foi utilizada para referir-se a um desejo do falante de que a viagem de seu colega corresse bem. Seria equivalente à expressão em espanhol [*Dios te bendiga*].

Esse valor de despedida com uma fórmula religiosa não foi encontrada em nenhum dos dois *corpora* de referência, o que nos leva à hipótese de que não se trata de uma forma recorrente em língua espanhola.

Esse uso talvez possa ser justificado como uma tentativa do falante de criar empatia com seu interlocutor por meio da despedida, o que também não foi encontrado nos *corpora* consultados, segundo esquematizado no Quadro 19:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência No CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Despedir-se	Despedir-se utilizando expressão religiosa	0	0	Estratégia para criar empatia com o interlocutor

**Quadro 19:** Análise do Ato de Fala despedir-se utilizando expressão religiosa

Outra estratégia utilizada pelos participantes foi **despedir-se por meio de expressões de encorajamento**, como a que está presente no excerto:

(154) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - lunes, 26 de noviembre de 2007, 12:58  
¡Hola chicas!!! Nos quedamos como NNN ha colocado, entonces. ¡Avante y suerte a todas! Besos NNN

A expressão [*¡Avante y suerte a todas!*] não aparece nos *corpora* de referência como expressão de despedidas. Nem mesmo a palavra *Adelante* parece expressar esse valor pragmático. Parece tratar-se, então, de uma expressão mais típica do português que funciona como despedida e encorajamento e, nesse caso, poderia tratar-se de uma transferência pragmática ao espanhol.



Outra estratégia de cortesia utilizada foi **despedir-se expressando confiança no interlocutor**:

(155) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - jueves, 29 de noviembre de 2007, 18:35  
Hola NNN y NNN! NNN, que óptimo trabajo hiciste! Muy equilibrado!! Bueno, creo que ya estamos preparadas para subir los archivos. Que tal la idea de lo hacemos separadamente? Tendré que hacerlo ahora mismo pues por la mañana es probable que yo no tendré tiempo para acceder a la internet, si! Entonces, no hay que preocuparse con mi parte si, la enviaré ahora! Confío en ustedes chicas! Besos!! NNN

(156) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - miércoles, 28 de noviembre de 2007, 15:34  
Hola NNN! Acabo de contestar esta pregunta en el foro general, pero me gustaría confirmar que podré hacer algunas búsquedas. Creo que encontrar alojamientos para tu clase no será difícil porque hay muchos alojamientos del sol y playa para ellos!!! Y NNN, veo que estás bien con tus investigaciones! Entonces, así que tuvieras las informaciones de tu clase, envíelas para aprendermos más. Chicas, quiero que sepan de algo: yo confío en los trabajos de ustedes! Sigán tranquilas y vamos a completar bien más esta etapa de nuestro curso! Besos!!! NNN

Essa fórmula não foi encontrada com valor de despedida em nenhum dos *corpora* de referência e, portanto, podemos supor que não são recorrentes em espanhol. Nem mesmo a forma [*Me fio de*] aparece como despedida. Uma hipótese para o uso por parte do falante brasileiro pode ser a intenção de expressar encorajamento pelo fato de confiar na competência dos colegas para dar continuidade à tarefa que deveriam enviar. A seguir apresento o número de ocorrências encontradas para essa estratégia nos *corpora* consultados:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência No CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Despedir-se	Despedir-se utilizando expressões de encorajamento	0	0	Transferência de valor pragmático

**Quadro 20:** Análise do Ato de Fala despedir-se utilizando expressões de encorajamento

Outra estratégia de cortesia utilizada por alguns participantes foi a **despedida com o uso da expressão [*Cualquier cosa ...cualquier duda*]**, como é possível constatar nos excertos (157) e (158):

(157) Re: GRUPO X- NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - jueves, 22 de noviembre de 2007, 11:39  
hola! Ya envié nuestra actividad a ti y también a la profesora. Cualquier cosa escríbame!

(158) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
 de Participante XX - domingo, 9 de diciembre de 2007, 14:52  
 Tarea\_de\_la\_semana\_5.doc NNN  
 No te pongas nerviosa ni con vergüenza ...es normal... y tampoco tendrían tantos errores, sólo algunas cositas...pero no pasa nada...yo que además de corregirlas puse en negro algunas partes importantes para destacar y valorar más el trabajo.Ya lo había enviado, con los cambios, en el correo anterior , pero creo no fue....Ahora ya está todo listo.Podemos subirloEn relación a lo que había dicho antes ( lo de subir los archivos en separado-primer uno, después otro),NO da cierto. Sólo se permite subir uno. Como yo ya he enviado una parte, tendré que subir la otra en otro lugar o por correo personal de Isadora.... Como tú aún no has enviado es mejor juntar todos los dos y subir de una sólo vez.  
 Mucho besitos para ti Cualquier duda estoy aquí....

Muito comum em português nas despedidas, essa expressão demonstra a solidariedade do falante em disponibilizar-se para “qualquer coisa” que necessite seu interlocutor. Em língua portuguesa parece ser já uma forma cristalizada e aceita em registro oral e em situações de proximidade, porém em língua espanhola é o tipo de expressão que causa um estranhamento pois não gera essa mesma expectativa no interlocutor. Da mesma forma, o uso da expressão [*manos en la masa*] para despedir-se também não expressa o mesmo valor pragmático da língua portuguesa em língua espanhola:

(159) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
 de Participante XX - martes, 4 de diciembre de 2007, 22:11Hola queridas!!!!Estoy con serias restricciones de tiempo en esta semana por cuenta de algunos imprevistos en mi local de practicas. Esperaba empezar mis busquedas miercoles, pero no he conseguido tiempo ni para entrar en el sitio.Pero quiero que se quedan tranquilas porque encontraré maneras para hacer las busquedas. Solo no estaré on line con tanta frecuencia como en las otras semanas....También seguiré las busquedas por el tema de la pareja y de la familia tradicional para contribuir con todos, afinal, somos un equipo....Besos, manos en la masa, e hasta mañana!!! NNN

Trata-se de uma estratégia de encorajamento também e de manutenção da continuidade da interação, porém sem equivalência pragmática em língua espanhola. Outra expressão utilizada como estratégia de cortesia na despedida foi o uso de [*¡Qué lo aproveches!*]:

(160) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
 de Participante XX - lunes, 3 de diciembre de 2007, 23:33 Ocio\_familiar.doc  
 NNN ¡Buenas noches, !!! •Cómo están las búsquedas?  
 Visitando algunos sitios he encontrado algo que interesa a su clase de turista.  
 Sigue adjunto lo que he encontrado y la dirección.  
 Si quiere puedes visitarlo. Estoy segura de que te vas a ayudar.  
 ¡Qué lo aproveches! Besitos NNN

Essa expressão é utilizada em língua espanhola em uma situação de refeição. Seria um equivalente à expressão do português [*Bom apetite*]. Porém foi utilizada pelo falante nesse contexto para referir-se ao arquivo anexado na mensagem.

Uma hipótese para o uso pode ter sido a intenção do falante em expressar o valor da expressão parecida em português [*Bom proveito*]. Nesse caso trata-se de uma transferência pragmática pois foi selecionado no sistema da língua espanhola um enunciado que não expressa o valor pragmático requerido. Não foi encontrado em nenhum dos *corpora* de referência com o valor de despedida em contextos em que não se tratasse de refeições:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência No CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Despedir-se	Despedir-se utilizando expressão <i>que lo aproveches</i>	0	0	Transferência de valor pragmático

**Quadro 21:** Análise do Ato de Fala despedir-se utilizando a expressão *que lo aproveches*

Outra estratégia de cortesia recorrente no contexto pesquisado consiste da **despedida agradecendo**:

(161) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
 de Participante XX - sábado, 24 de noviembre de 2007, 12:59  
 Hola chicas!Puedo buscar alojamiento para el estudiante extranjero?Que piensan de esto? Hasta luego, gracias.

Essa forma de despedir-se explicita o agradecimento do falante por ter participado da conversa e seu reconhecimento de um benefício efetuado pelo interlocutor. Poderia ser considerada, portanto, uma estratégia de cortesia positiva uma vez que estabelece uma relação de empatia com o interlocutor. Há 2 ocorrências dessa mesma forma de despedir-se no CREA e nenhuma no CE, o que demonstra que não é uma forma muito habitual, ainda que seja possível, em língua espanhola. A seguir apresento o Quadro 22, que sintetiza essa análise:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência No CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Despedir-se	Despedir-se agradecendo	2	0	Explicitar seu agradecimento por ter participado da interação

**Quadro 22:** Análise do Ato de Fala despedir-se agradecendo

Outra estratégia de cortesia também utilizada na despedida foi o ato de **despedir-se cobrando uma resposta do interlocutor**:

(162) Re: GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [ Turismo cultural]  
de Participante XX - lunes, 26 de noviembre de 2007, 11:34  
¡Buenos días! ¿Cómo están? Deseo que estén muy bien... ¿Y ese nuevo trabajo? ¿Ya han pensado en algo? Yo, ya he pensado y dejo acá mi idea... Después, pido que exponen tus opiniones sobre lo que he pensado. ¿Vale? Como tenemos que realizar el trabajo final que es sobre el Turismo Cultural, preferí elegir, como nuestros "clientes" la pareja en su luna de miel, el grupo de turistas de la 3ª edad y un estudiante extranjero de español. Creo, que éstos son los que más se interesarían por el Turismo Cultural. Y además, en Internet, encontramos múltiples alojamientos (económicos, de lujo, rural, etc). ¿Qué piensan? Hoy, por la noche, voy a realizar un "script" un "guión" con los tipos de alojamientos adecuados para cada cliente. Creo que así, será más simple realizar nuestra actividad. Ahora, espero que me ayuden y expresan tus opiniones... NNN

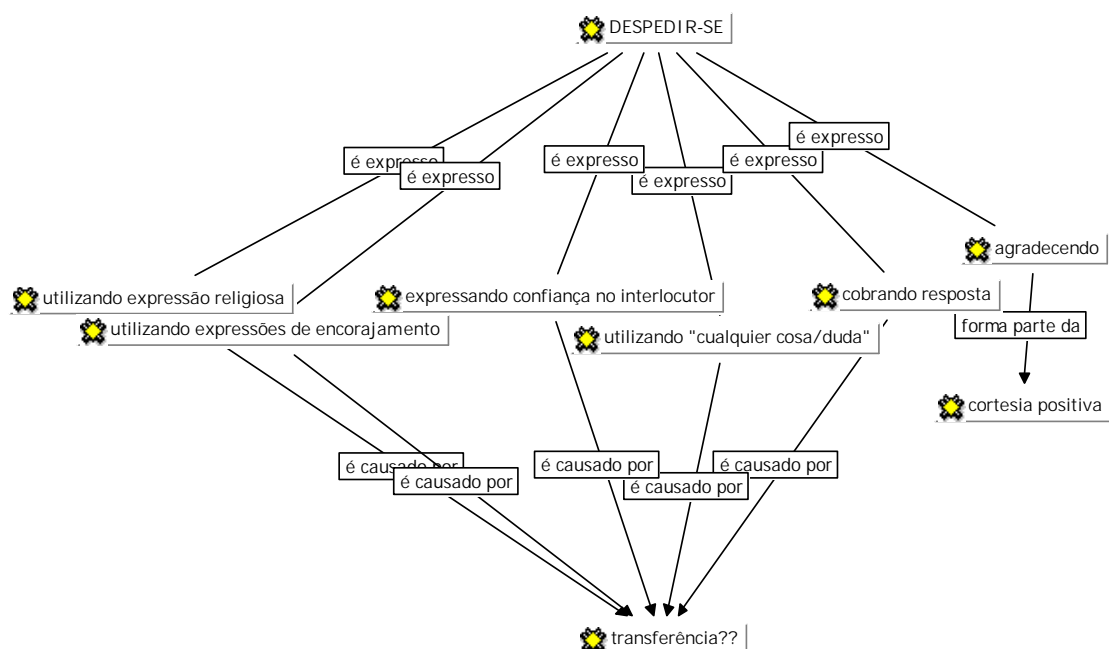
Por meio da expressão [*espero que*] o falante despede-se com a cobrança de uma resposta por parte do interlocutor. Trata-se de um Ato Indireto de despedida, uma vez que ao afirmar algo que espera encaminha o interlocutor para a interpretação de uma despedida.

O uso dessa forma com valor de **despedida cobrando resposta** não está presente em nenhum dos *corpora* consultados. Esse mesmo valor pragmático pode ser visualizado nos seguintes excertos, pelo uso de [*aguardo*] em (163) e em (164):

(163) Re:  
de Participante XX - miércoles, 21 de noviembre de 2007, 18:18 Hola NNN, y NNN, yo he enviado e-mail para dos agencias mas aún no he recibido ninguna respuesta. Ustedes han conseguido algo? Por favor, aguardo respuesta de ustedes.

(164) Re: GRUPO 3 - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - martes, 20 de noviembre de 2007, 15:43  
Hola chicas! NNN, En el momento de enviar el mensaje de agradecimiento a la agencia, yo hizo una pequeña alteración en el texto. No sé si mejoró, pero sintí necesidad de hacerlo. Lo que tenemos ahora son los mensajes contestadas que envié en el foro hace poco. A mi me gustaría pedirles un gran favor: copien las mensagens en archivo word para después, si no haber más contestaciones, subanlas en el foro. Mañana yo estaré en XXX para consultas medicas y no tendré como acceder en Internet. Dejeles mi teléfono para contacto porque es más seguro: XXXXXX y XXXXXX. Besos chicas !  
Aguardo retorno, si! NNN

Essa formas de despedir-se presentes em (163) e em (164) também não constam dos *corpora* consultados, o que me leva a afirmar que, diferentemente do português, em espanhol esses usos não são recorrentes. Trata-se, portanto, de uma transferência de valor pragmático para a língua espanhola. As diferentes estratégias utilizadas pelos participantes do contexto pesquisado para expressarem cortesia ao despedirem-se são esquematizadas na seguinte Figura 12:



**Figura 12:** Estratégias de cortesia utilizadas ao despedir-se

Por meio das análises foi possível constatar que os participantes utilizaram como estratégias para expressar cortesia ao despedirem-se o recurso agradecer, comprovada nas análises como uma estratégia de cortesia positiva. Além disso utilizaram expressões religiosas, expressões de encorajamento, expressões de confiança no interlocutor, cobrança de resposta e a forma “cualquier cosa/duda”. Essas estratégias podem consideradas transferências da língua materna ao espanhol, conforme evidenciado nos resultados da pesquisa.

#### 4.3.9 – O Ato de Pedir em Fórum *Online*

Uma importante característica do ato de **pedir** consiste na preocupação do falante em expressar-se da forma menos ameaçadora possível ao interlocutor. Isso se deve pelo ao de que aquele que realizará a ação solicitada será o interlocutor e não o falante. Foi possível constatar no contexto analisado que os participantes fazem uso de distintas estratégias com o fim de não ameaçar a própria face ou a face do interlocutor. Uma dessas estratégias consiste no **uso da forma [sólo pido que ...]**, presente nas seguintes mensagens:

(165) Re: GRUPO X - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - viernes, 16 de noviembre de 2007, 19:52  
Hola NNN! A mi también muy me alegra trabajar junto contigo y con NNN!!  
Queridas amigas.... Yo ya hizo una busca por las agencias de turismo. En la verdad, encontré una página en internet que parece muy buena y podrá ayudarnos en otras informaciones turísticas también. Yo comencé por definir la ciudad de destino, Madrid, solo para testar la busca. Pero esto no esta cerrado y podremos cambiar lo destino. Por ahora, deajo con ustedes la definición del destino y la lista si ya habrán aceptado lo que yo sugerí. Ah, y también la dirección electrónica de la pagina. Solo pido que hacemos esto rápidamente para que no tengamos problemas futuros como retrasos de respuesta de las agencias, sí?? Besos e hasta mañana! NNN.

(166) Re: GRUPO X - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - jueves, 29 de noviembre de 2007, 16:58 Tarea\_4\_-\_Alojamiento\_para\_turistas\_de\_la\_tercera\_edad-INSERSO.doc  
Hola NNN y NNN! Lamentablemente yo no pude participar en el chat de hoy. Escapé de mi clase, caminé bastante hasta un local para acceder la Internet, pero mis tentativas no tuvieron éxito. Solo salió un "Hola a todos...!!" Cosas de la tecnología... Otros tres mensajes no fueron enviados, entonces desistí. Bueno, ahora creo que finalicé más una parte de nuestro trabajo. NNN, yo creo que una vez que ya conocemos y cambiamos las informaciones y sugerencias sobre las clases elijidas será mejor que cada un suba su propio archivo. Si juntásemos todo en un solo archivo - como yo habria pensado - creo también que quedaria muy largo. Ya tengo una copia del archivo que enviaste, solo me falta lo de NNN. Estoy enviando la versión final del trabajo de mi clase. Evaluén y despues me contesten. Solo pido que lo hagan hasta final de la tarde porque no podré acceder la internet por la mañana, entonces debré subir el archivo hoy! Besos queridas y nuevamente muchas gracias por todo lo conocimiento y compañeirismo de más un trabajo concluido! Hasta la tarde! NNN

Em (165) e em (166), ao utilizar essa forma o falante atenua o próprio ato de **pedir**. Essa expressão é relativamente recorrente em ambos os *corpora* de referência consultados, o que me permite afirmar que se trata de uma forma aceita e utilizada em língua espanhola para expressar um pedido de forma atenuada, minimizando a vontade do falante e constituindo-se em uma estratégia de cortesia negativa:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência No CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Pedir	Pedir utilizando a expressão <i>sólo pido que</i>	9	14	Estratégia para atenuar o próprio ato de pedir

**Quadro 23:** Análise do Ato de Fala pedir utilizando a expressão *sólo pido que*

Outra estratégia de cortesia utilizada para expressar pedido em língua espanhola foi o **uso de formas indiretas** com o condicional [*me gustaría ...*], conforme o excerto (167):

(167) Re: GRUPO 3 - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante 22 - sábado, 17 de noviembre de 2007, 12:48  
Hola chicas! Estoy pensando lo siguiente: hoy preguntaré para algunos amigos cuáles locales turísticos ellos recomiendan en España: Madri, Saragoza, País Basco.... (tenemos que quedarnos atentas para el contexto de nuestro tema elijido: el turismo cultural!) Yo también ya he esbozado una mensaje, pero aún estoy trabajando. Hasta hoy, por la noche, la habré terminado. Entonces, me gustaría cerrar el destino y la mensaje hoy para enviar hasta mañana. Lo que piensan ? Podremos encontrarnos hoy por la noche en el chat? Besos, NNN

Trata-se de uma forma indireta pois ao expressar uma vontade, em realidade o falante expressa um pedido para que o grupo termine a tarefa. Essa estratégia para expressar pedido por meio da forma condicional [*me gustaría*] também pode ser verificada no seguinte excerto:

(168) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - sábado, 17 de noviembre de 2007, 09:36  
¡Vamos a marcar un encuentro queridas, para que podamos hablar sobre el viaje que haremos hasta España, o quizás para el mundo! Besos del viajero  
NNN

(169) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - sábado, 17 de noviembre de 2007, 18:01  
Hola, queridos! Me gustaría que elegisteis el día y el horario para que podamos encontrarnos!  
Besos,  
NNN

O falante, ao expressar-se por meio da forma condicional [*me gustaría que eligieseis*], tenta preservar a face de seu interlocutor. Pode ser considerada, portanto, uma estratégia de cortesia positiva. Essa interpretação é possível se compararmos o efeito produzido pela forma condicional e pela forma em imperativo, em espanhol e em português:

(170) *Me gustaría que eligieseis el día.*

(171) *Elegid el día.*

(172) *Gostaria que vocês escolhessem um dia.*

(173) *Escolham um dia.*

Em algumas regiões do Brasil o imperativo é visto como “menos cortês” do que uma forma condicional. E, provavelmente, é partindo desse conhecimento pragmático do português que alguns dos participantes do curso utilizam o condicional e não o imperativo. Em espanhol a forma em imperativo não expressa descortesia por parte do falante: tanto a forma condicional quanto a forma em imperativo poderiam constituir-se estratégias de cortesia em língua espanhola.

Outra estratégia de cortesia utilizada para expressar o ato de **pedido** nos Fóruns analisados foi o uso do verbo [*gustar*] em condicional explicitando que se trata de um pedido de favor, como é possível observar no seguinte excerto:

(174) Re: GRUPO XX - NNN - NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - martes, 20 de noviembre de 2007, 15:43  
Hola chicas! NNN, En el momento de enviar el mensaje de agradecimiento a la agencia, yo hizo una pequeña alteración en el texto, quedando: "Buenas tardes Sr... Mis amigas y yo nos dirigimos a usted para informarle que hemos recibido su atento correo de acuerdo con nuestra solicitud. Le damos gracias por su gentileza en contestarnos y aprovechamos para saludarlo NNN, NNN y NNN." No sé si mejoró, pero sintí necesidad de hacerlo. Lo que tenemos ahora son los mensajes contestadas que envié en el foro hace poco. A mi me gustaría pedirles un gran favor: copien las mensajes en archivo word para después, si no haber más contestaciones, subanlas en el foro. Mañana yo estaré en XXX para consultas medicas y no tendré como acceder en Internet. Yo tampoco sé si podré retornar hasta domingo para XXX, por lo tanto ustedes no podrán contar con mi ayuda de viernes a domingo. Dejoles mi teléfono para contacto porque es más seguro: XXXXXX y XXXXXX. Besos chicas ! Aguardo retorno, si! NNN



Nesse caso, o uso do condicional também atenua o pedido de favor. Ainda é possível observar uma variação do uso condicional do verbo [poder] nos seguintes excertos:

(175) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - miércoles, 28 de noviembre de 2007, 14:04  
Hola, niñas! Yo creo que faltan dados en mi investigación. NNN su trabajo está perfecto. ¿Podrías ayudarme con alguna sugerión para mejorar mi trabajo? Gracias. Besos para usted y NNN y NNN.

Em (175) trata-se também de um **ato indireto para realizar o ato de pedir** pois o falante, ao perguntar sobre a possibilidade de o interlocutor ajudá-lo, na verdade está efetuando o pedido.

Em (176), além da forma condicional de [poder] há também o [sí], que expressa a suposição de concordância do interlocutor com o que diz o falante:

(176) Re: GRUPO XX - NNN - NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - domingo, 18 de noviembre de 2007, 16:04  
Hola NNN! Has visto el mensaje de NNN? Ella ya he preparado un y yo estoy elijindo otras agencias en otros locales para tenermos más oportunidades de respuestas. Despues las envio para vos. Y tu, podrías ya enviar un mensaje a la agencia que encontraste, si?  
Besos!  
NNN

No Quadro 24 estão expostas as ocorrências de uso dos verbos *gustar* e *poder*, expressos em forma condicional, para a realização de **atos indiretos de pedir**:

Ato de Fala	Estratégia De cortesia	Ocorrência No CREA	Ocorrência no CE	Hipótese de Uso
Pedir	Pedir com verbo gustar em forma condicional	26	21	Estratégia de ato indireto para atenuar o próprio ato de pedir
Pedir	Pedir com verbo poder Em forma condicional	74	65	Estratégia de ato indireto para atenuar o próprio ato de pedir

**Quadro 24:** Análise do Ato de Fala pedir utilizando formas condicionais

A alta frequência de ambas as estratégias nos *corpora* de referência consultados demonstra que se tratam de estratégias recorrentes em língua espanhola para expressar

cortesia ao **pedir**. Outras estratégias de cortesia podem ser verificadas nas seguintes interações para a realização do ato de pedir:

- (177) Re: GRUPO XX - NNN - NNN - NNN[Turismo cultural]  
de Participante XX - domingo, 18 de noviembre de 2007, 17:42  
¡Hola, amigas! Me parece que tendremos que trabajar juntas, ¿no? Estoy seleccionando algunas agencias de viajes para hacernos contacto... ¿Ya han encontrado alguna? Besitos, NNN
- (178) Re: GRUPO XX - NNN - NNN - NNN[Turismo cultural]  
de Participante XX - lunes, 19 de noviembre de 2007, 16:08  
¿Dónde están mis compañeras de grupo? He enviado un email para tres agencias de turismo de España. Seleccioné algunas direcciones para ayudarles: [www.viajesmorella.com](http://www.viajesmorella.com) [www.destinia.com](http://www.destinia.com) [www.ofertas-viajes.com](http://www.ofertas-viajes.com) Espero que les ayuden de alguna manera. Estoy acá, para discutirnos las informaciones... ¿Vale? Abrazos y hasta...
- (179) Re: GRUPO X - NNN - NNN - NNN[Turismo cultural]  
de Participante XX - martes, 20 de noviembre de 2007, 08:33  
¡Hola, NNN y NNN! ¿Cómo están? ¿Ya han conseguido contactar alguna agencia? ¿Y las direcciones que he indicado? Espero que les ayuden en alguna cosa... No dejen de llamarme en el Foro para comunicarnos. ¿Vale? Besitos... NNN
- (180) Re: GRUPO XX - NNN - NNN - NNN[Turismo cultural]  
de Participante XX - miércoles, 21 de noviembre de 2007, 14:23  
¡Hola NNN e NNN! Domingo es el último día para presentarnos el email de nuestro plan de viaje a España para el Turismo Cultural... Pero, hasta ahora no conseguí hablar con ninguna... ¿Ya han conseguido alguna respuesta? ¿Ya descubrieron alguna agencia de turismo por España? Si quieren pueden llamarme... Besos y hasta luego... NNN

Em (178) o ato de perguntar pelas companheiras de grupo e, em seguida, afirmar a própria presença para o início das discussões pode ser considerado uma estratégia de cortesia para pedir uma maior participação e envolvimento do grupo [*¿Dónde están mis compañeras de grupo? ... Estoy acá, para discutir las informaciones...*]. Essa estratégia pode ser considerada como um **ato indireto de pedido**, na medida em que a pergunta e a resposta, em si mesmas, não contêm o pedido explicitamente formulado e poderiam encaminhar o interlocutor para outra direção. Em seguida, em (179), o mesmo participante publica outra mensagem cujo conteúdo apresenta um pedido com a forma imperativa [*no dejen de ...*] e, ao final, o mesmo participante utiliza a forma [*si quieren pueden ...*]. Nesses dois casos o pedido continua sendo o de uma participação dos companheiros do grupo, porém o falante não

expressa esse pedido de forma clara. Uma hipótese para esse fato pode ser a tentativa do falante de preservar a face dos companheiros evitando uma atitude “direta demais”. Esse uso demonstra, sobretudo, uma preocupação do falante na gestão de conflitos.

Outra estratégia de cortesia utilizada para expressar o ato de pedido foi o uso de [tal vez debemos ...] como é possível constatar no seguinte excerto:

(180) Re: GRUPO XX – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - domingo, 18 de noviembre de 2007, 13:28  
NNN y NNN, Estoy en la cafetería ahora, pero creo q ustedes van entrar más tarde....No puedo quedar mucho más....Creo q podemos enviar las preguntas para a agencia delaviajes....Debemos nos presentar e preguntar sobre paquetes turiscos culturales para España, los precios, fechas, avión, etc....Talvez debemos dividir las tareas porque no consigo me encontrar con ustedes... Espero una respuesta....Gracias NNN

Uma hipótese para o uso dessa estratégia pode ter sido a intenção do falante de realizar um pedido oferecendo opções ao interlocutor e cumprindo, dessa forma, com todas as máximas de Lakoff (1973)<sup>65</sup>. O uso do modalizador [tal vez] é uma estratégia para atenuar uma imagem “autoritária” daquele que faz o pedido. É interessante mencionar que esse tipo de estrutura não foi encontrada em nenhum dos dois *corpora* consultados e, dessa forma, não se trata de uma forma recorrente em língua espanhola para realizar pedido.

Outras estratégias de cortesia utilizadas para a realização do ato pedir em língua espanhola foram o uso da combinação [por favor + imperativo ... y si puedes + imperativo ...] e do ato indireto de pedir sugerindo, como é possível observar em (181), em (182) e em (183):

(181) Re: GRUPO X – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - domingo, 18 de noviembre de 2007, 13:58  
NNN, Por favor, ve si el modelo está bueno y si puedes, pregunta a Isadora.Abrazos

(182) Re: GRUPO X – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - domingo, 18 de noviembre de 2007, 18:18  
NNNNNNNNN.... ESTE ES EL MODELO PARA ENVIAR... HICE ALGUNAS CORRECCIONES (persona - vosotros para USTEDES- más formal)

(183) Re: GRUPO X – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - martes, 20 de noviembre de 2007, 19:02  
Hola chicas!!! Como nosotras vamos escribir el agradecimiento?, es mejor empezarnos a pensar!!! Gracias, besos!

<sup>65</sup> Conforme já exposto no Capítulo 1, as máximas de Lakoff (1973) são: 1) Não imponha sua vontade ao interlocutor; 2) Indique opções; 3) Faça com que seu interlocutor se sinta bem.

Na primeira mensagem, (181), o falante faz uso do atenuador *por favor* para pedir com imperativo e, em seguida, utiliza a forma *si puedes* com outro imperativo. A hipótese para o uso desses modalisadores pode ser a interpretação brasileira de que o imperativo é uma forma muito direta e que, portanto, há a necessidade de agregar elementos modalisadores/atenuadores.

Por outro lado, na mensagem (182) a estratégia de **pedir sugerindo** consiste de um **ato indireto de pedir** pois a sugestão encaminha o leitor para uma interpretação distinta daquela de pedido. Seria, portanto, outra estratégia de cortesia positiva.

Outras estratégias utilizadas pelos falantes que consistem de formas condicionais são as seguintes:

(184) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - jueves, 6 de diciembre de 2007, 17:36  
NNN, Si quieres ,pincha en este sitio en que hay varias opciones de ocio en familia. Besos NNN <http://www.ocioenfamilia.com/>

(185) Re: GRUPO X – NNN – NNN - NNN [Turismo cultural]  
de Participante X - miércoles, 21 de noviembre de 2007, 14:49  
Yo he intentado llamarte, pero su teléfono estuviera desligado, mis números son XXXX – XXXX / XXXX - XXXX, se pudieres, llámame

(186) Re: GRUPO X – NNN – NNN – NNN [Turismo cultural]  
de Participante XX - miércoles, 21 de noviembre de 2007, 12:57  
Hola, NNN!Recibí algunas respuestas de los mails que envié, ahora me gustaría saber si tú has recibido algo, pero las respuesta que obtuve no fueron satisfatorias, pero mismo así son respuestas!Ah..necesito hablar contigo...si no es pedir mucho llámame porque ya no tengo más tu teléfono, el mío es XXXX-XXXX.Besos,NNN

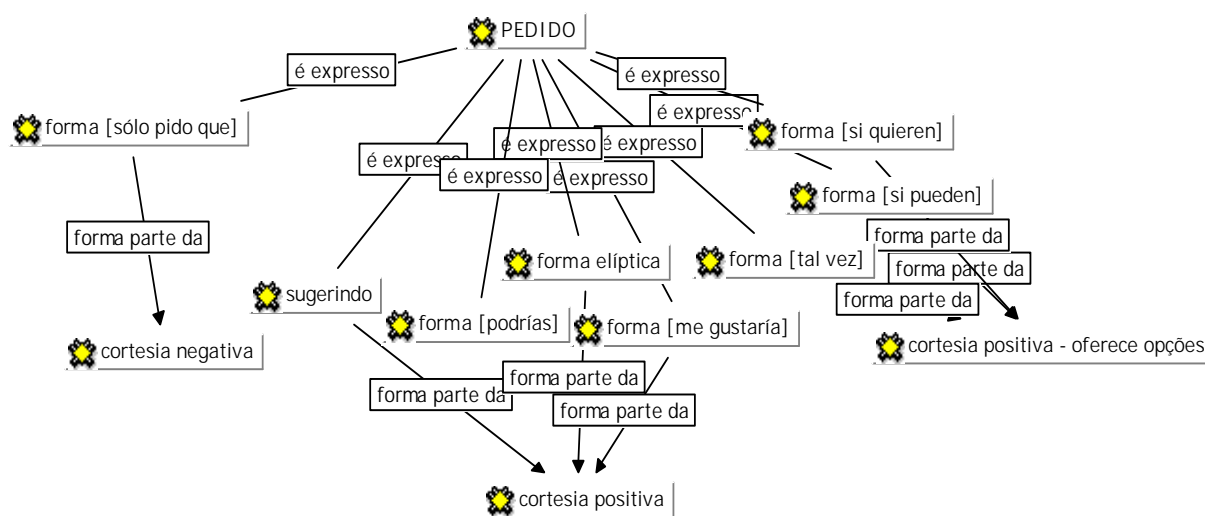
Em todas essas mensagens (184, 185 e 186) o pedido está expresso pela forma [*si ... imperativo*]. Com os verbos [*querer*] e [*poder*] essa estrutura parece produzir um efeito de dar opção ao interlocutor ao mesmo tempo em que lhe é solicitado algo. Já com a expressão [*si no es pedir mucho*] o falante já antecipa a possível ameaça à face de seu interlocutor que o pedido possa ocasionar. Essa expressão [*si no es pedir mucho*] não foi encontrada nos corpora de referência, o que indica que não seja uma expressão corrente em língua espanhola.

Outra estratégia de cortesia utilizada para expressar **pedido** foi a forma **elíptica**:

(187) Re: GRUPOX – NNN – NNN - NNN [Turismo de estudio]  
de Participante XX - miércoles, 28 de noviembre de 2007, 02:08  
Terminé ahora...hehehe... Sugerencias, apuntes, dudas, anotaciones...  
Besos...

Com essa estratégia, em (187), o falante consegue realizar o ato sem expor sua face ou a face de seu interlocutor, uma vez que o ato de pedir não está expresso no enunciado. Nessa interação do Fórum não havia a necessidade de explicitar que se tratava de um “pedido de sugestões, anotações, dúvidas etc” pois o fato de o falante ter terminado e enviado o texto para leitura pressupunha que esperava uma resposta.

As diferentes estratégias utilizadas pelos participantes do contexto pesquisado para expressarem cortesia ao pedirem são esquematizadas na Figura 13:



**Figura 13:** Estratégias de cortesia utilizadas ao pedir

Por meio das análises foi possível constatar que os participantes do contexto fizeram uso da forma [*sólo pido que*] como estratégia de cortesia negativa, das formas [*si quieren*], [*si pueden*], [*tal vez*], [*podrías*] e [*me gustaría*], de formas elípticas e de sugestões como estratégias de cortesia positiva para expressar pedido.

#### 4.4 – A Cortesia no Fórum *Online* e as regras de Netiqueta

A preocupação central desta pesquisa foi analisar as estratégias utilizadas pelos participantes do curso *online* para expressarem cortesia ao realizarem determinados atos de fala. Porém, não há expectativa de haver relacionamento destas estratégias com as regras estipuladas pela netiqueta. Assim, foram também verificadas quais das regras de netiqueta foram seguidas pelos participantes e quais efeitos foram produzidos com o uso.

De forma geral os participantes seguiram a regra segundo a qual “deve-se ter cuidado com o que se escreve”. Não houve nenhuma ocorrência de uso de palavra ofensiva ou de termos que expressassem algum tipo de preconceito. Talvez essa regra de “netiqueta” seja seguida em contexto *online* devido à durabilidade da escrita. Apesar da sensação de rapidez que o meio proporciona, os usuários sabem que tudo o que escreverem ficará registrado e, portanto, apesar de escreverem “com pressa”, tendem a cuidar do que escrevem.

Por outro lado, alguns participantes não cuidavam do tamanho da mensagem e não escreviam de forma direta, estipulados como regras de boa conduta em contexto *online* pela netiqueta. Esses aspectos estão diretamente relacionados com uma percepção de que a cortesia aumenta segundo aumenta a forma indireta do enunciado, como evidenciado nas análises.

Com relação ao campo assunto, na maioria dos casos o conteúdo das mensagens não estava refletido no título atribuído. É interessante essa constatação pois a preocupação com o próprio título/assunto da mensagem pode ser considerada uma estratégia de cortesia, uma vez que ao publicar um assunto que reflita a mensagem o participante estaria demonstrando uma preocupação com a proteção da própria face e da face do interlocutor, como é possível constatar no seguinte excerto:

(188) Dudas sobre el trabajo en grupo (Semana 4) de Participante XX - lunes, 26 de noviembre de 2007, 19:12 !Hola, Isadora! Me gustaría saber se debemos buscar los alojamientos sólo en España o podemos incluir otros países. Gracias, NNN
---

A mensagem postada em (188) traz no campo assunto o conteúdo da mensagem de forma delimitada e pontual e auxilia na decisão dos interlocutores de lerem (ou não) a mensagem em função do interesse que desperta. Além disso, possibilita que os demais participantes do Fórum possam localizar-se, em termos de assunto, a posteriori, pois no próprio título há uma referência temporal do curso (semana 4).

Outra regra da netiqueta que foi seguida por poucos participantes foi a de “dar o contexto da mensagem que originou a resposta”. Poucos participantes recuperavam a mensagem dos companheiros e, em muitos casos, essa poderia ter sido também uma estratégia de cortesia pois ao contextualizar sua resposta poderia preservar sua face e evitar possíveis ambigüidades ou mal-entendidos.

Com relação à assinatura das mensagens, a maioria dos participantes assinava com o nome próprio ou com apelidos, como uma tentativa de aproximação com os interlocutores – esta, também, poderia ser considerada uma estratégia de cortesia positiva. Por outro lado, o cuidado com fontes e diagramas foi preocupação da maioria dos participantes, que fizeram uso de cores para destacar, letras maiúsculas, símbolos, *emoticons* e *smileys* para expressar sentimentos.

#### **4.5 – Discussão geral**

Foi possível observar algumas tendências de uso das estratégias de cortesia por parte dos falantes ao expressarem os diferentes Atos de Fala analisados. De forma geral, no contexto pesquisado, os participantes fizeram uso de estratégias de supercortesia (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004) ao produzirem marcadores excessivos com relação às expectativas normativas da língua espanhola.

Esse fenômeno se deu ao **cumprimentarem** agradecendo, qualificando o interlocutor, desculpando-se e/ou com a forma *entonces*, como resume o Quadro 25:

Ato de Fala	Enunciado	Estratégia utilizada
Cumprimentar	<i>Muchas gracias, NNN</i>	Cumprimentar agradecendo
	<i>Hola mis amores /chicas de mi vida</i>	Cumprimentar com adjetivo
	<i>NNN, yo recibí el e-mail con los</i>	Não cumprimentar/uso de vocativo
	<i>Perdón, yo empezaré ahora</i>	Cumprimentar desculpando-se
	<i>¿Que tal están?</i>	Cumprimentar preocupando-se
	<i>Entoces, o que haremos</i>	Cumprimentar com “entonces”
	<i>...¡Miren qué bello! Ayer entré en el foro, pero me quedé sola / ¡Hola, acá estoy yo!</i>	Cumprimentar chamando a atenção
	<i>Estoy de vuelta a las actividades!</i>	Cumprimentar atenuando o fato de ter estado afastada das atividades
	<i>¿Dónde están mis compañeras de grupo?</i>	Cumprimentar com pergunta

**Quadro 25:** Resumo das estratégias para Cumprimentar

Os participantes do curso também demonstraram supercortesia ao **agradecerem** elogiando ou explicitando benefício próprio, conforme resumido no Quadro 26:

Ato de Fala	Enunciado	Estratégia utilizada
Agradecer	<i>Es una compañera muy solidaria, también la ninã NNN. Gracias</i>	Agradecer elogiando
	<i>Gracias por tu ayuda . Ya estoy casi terminando nuestro trabajo, graças a usted y NNN</i>	Agradecer a ajuda e explicitar a responsabilidade do interlocutor
	<i>Soy muy grata por las cosas que estamos viviendo juntas. ¡ Gracias, muchas gracias!</i>	Agradecer explicitando o benefício próprio
	<i>Gracias por acogerme bien en su grupo</i>	Agradecer explicitando o motivo
	<i>No sobran las palabras de agradecimiento en esta ocasión para decirte gracias</i>	Agradecer explicitamente

**Quadro 26:** Resumo das estratégias para Agradecer

Ao **desculparem-se** explicitando o motivo da desculpa ou explicitando seu sentimento os falantes também fizeram uso de estratégias de supercortesia, como ilustra o Quadro 27:

Ato de Fala	Enunciado	Estratégia utilizada
Desculpar-se	<i>Perdóname por no poder contestar hoy, es que tuve /Desculpame por mi ausencia, es que utilizo el ordenador de mi servicio por la semana y as veces no puedo acceder nuestro curso.</i>	Desculpar-se explicando motivo
	<i>Lo siento, mas yo no havia visto el anexo. Un momento de "distracción".</i>	Desculpar-se expondo sua face
	<i>Hice mal? Respondame, por favor...</i>	Pergunta para evitar o ato de desculpar-se
	<i>Quiero pedir disculpa se usted se quedó preocupada</i>	Desculpar-se explicitando seu desejo (verbo querer)

**Quadro 27:** Resumo das estratégias para Desculpar-se



Também foi possível identificar o uso de estratégias de supercortesia por parte dos falantes ao se **despedirem** agradecendo, utilizando expressões religiosas, de encorajamento, de confiança no interlocutor, cobrando resposta ou com a forma “cualquier cosa/duda”, sintetizadas no Quadro 28:

<b>Ato de Fala</b>	<b>Enunciado</b>	<b>Estratégia utilizada</b>
Despedir-se	<i>Saludos a ti y NNN! (Dónde estás NNN???)</i>	Despedir-se de forma direta pelos nomes próprios e evocar a um em específico
	<i>! ¡Que Dios a proteja en su viaje !Besos</i>	Despedir-se com expressão religiosa
	<i>. ¡ Avante y suerte a todas! Besos</i>	Despedir-se com expressão positiva
	<i>Confío en ustedes chicas!Besos!!</i>	Despedir-se com expressão de confiança
	<i>es posible para vosotras? Besos</i>	Despedir-se com expressão que retoma todo o enunciado
	<i>Cualquier cosa escríbame! Besitos / Cualquier duda estoy aquí....</i>	Despedir-se com a expressão “cualquier cosa ... cualquier duda ...”
	<i>Gracias, Besos</i>	Despedir-se agradecendo
	<i>Besitos y hasta breve</i>	Despedir-se com fórmula do português
	<i>espero que me ayuden y expresan tus opiniones...</i>	Despedir-se com pedido (forma espero que ...)
	<i>Besitos y besitos</i>	Despedir-se enviando besos/abrazos/besitos/besotes
	<i>hasta pronto! ESCRÍBAME!!!!</i>	Despedir-se com pedido (grito)
	<i>Aguardo retorno, si! / Espero una respuesta</i>	Despedir-se com a forma “guardo retorno/resposta”
	<i>No dejen de llamarme en el Foro para comunicarnos. manos en la masa, e hasta mañana!!!</i>	Despedir-se com expressão típica do português
	<i>¡Qué lo aproveches! Besitos</i>	Despedir-se utilizando expressão típica do espanhol em outro contexto
	<i>De parte mía te doy un inmenso abrazo</i>	Despedir-se explicitando o próprio esforço

**Quadro 28:** Resumo das estratégias para Despedir-se

E, ao **pedirem**, foi possível constatar uma preferência por parte dos falantes em utilizar formas indiretas e as estratégias de supercortesia de pedir com o uso de formas elípticas, de formas sugestivas e das formas [*sólo pido que*], [*si quieren*], [*si pueden*], [*tal vez*], [*podrías*] e [*me gustaría*], sintetizadas no Quadro 29:

<b>Ato de Fala</b>	<b>Enunciado</b>	<b>Estratégia utilizada</b>
Pedir	<i>Si puedes, envia también algun mensaje a agencias de turismo, para elegirnos una para realización de nuestra actividad. Crees que todavía tendremos tiempo?</i>	Pedir com o modalizador “poder”
	<i>Solo pido que hacemos esto rápidamente para que no tengamos problemas futuros / Evaluén y despues me contesten. Solo pido que lo hagan hasta final de la tarde</i>	Pedido com atenuante “solo pido que”
	<i>Entonces, me gustaría cerrar el destino y la mensage hoy para enviar hasta mañana. / Me gustaría que elegisteis el día y el horario para que podamos encontrarnos! / y me gustaría sugerencias.</i>	Pedido com a forma “me gustaría que ...”
	<i>si no es pedir mucho llámame porque ya no tengo más tu teléfono</i>	Pedido com a forma “si no es pedir mucho ...”
	<i>, después voy a enviarla a vosotras para ver lo que tenemos que cambiar para enviarla a agencia.</i>	Pedido com transformação de agente em destinatário
	<i>si pudieren charlamos</i>	Pedido com a forma condicional
	<i>!). Lean para que después sea hecha (por nosotras) la respuesta de agradecimiento, por lo menos.</i>	Pedido com imperativo e atenuador
	<i>Si hay otro sitio que quieren conocer, ¡dígamelo! / llámame se pudieres.</i>	Pedido com condicional + imperativo (“si ... dígamelo”)
	<i>A mi me gustaría pedirles un gran favor:</i>	Pedido com modalização de “favor”
	<i>podrías ya enviar un mensaje a la agencia que encontraste, si? / ¿ Podrías ayudarme con alguna sugestión para mejorar mi trabajo?</i>	Pedido com atenuador “podrías”
	<i>Sugerencias, apuntes, dudas, anotaciones</i>	Pedido por meio de pergunta elíptica
	<i>Ustedes pueden hacer cualquier corrección.</i>	Pedido com afirmação (poder)
	<i>quiero la opinión de las niñas antes de enviarlo ...</i>	Pedido com afirmação (querer)
	<i>Si quieren pueden llamarme... / Si quieres ,pincha</i>	Pedido com forma “si quieren ...”
	<i>Talvez debemos dividir las tareas porque no consigo me encontrar con ustedes</i>	Pedido com a forma “talvez” (suposição)
	<i>Por favor, ve si el modelo está bueno y si puedes, pregunta a</i>	Pedido com a forma “por favor” e “ si puedes”
	<i>es mejor empezarnos a pensar!!!</i>	Pedido com a forma “es mejor ...”
	<i>Estoy enviando mi parte del trabajo para que usted y Adriana comenten, por favor</i>	Pedido com gerundio
	<i>Una sugerencia: como los dos tareas están un poco largas y con muchas imagenes es mejor</i>	Pedido em forma de sugestão (com a forma como ... es mejor ...)

**Quadro 29:** Resumo das estratégias para Pedir

Foi possível identificar, portanto, uma tendência brasileira a utilizar estratégias de cortesia positiva nas interações *online*, com a realização de Atos de Fala Agradadores e presença de marcadores excessivos.

Vale ressaltar, também, que no contexto pesquisado a distância ou a proximidade não estão relacionadas com o uso dos pronomes de tratamento (Tu/Usted/Vos), mencionados por Laborda Gil (2003) como característicos para expressar cordialidade em contexto eletrônico. Por tratar-se de um contexto de interação entre falantes não-nativos, essa percepção não

corresponde aos valores pragmáticos da língua estrangeira e, dessa forma, foi possível observar a oscilação do uso de [*Tu, Usted e Vos*] e das combinações (*Vosotros e Ustedes*) sem relação direta com a expressão da cordialidade nas interações.

Essas estratégias utilizadas sinalizam a percepção dos participantes sobre a cortesia em língua espanhola e sobre a cibercortesia e podem auxiliar pesquisadores e professores fornecendo dados pertinentes sobre a língua espanhola como língua estrangeira em meio *online*.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No **Capítulo 5** faço um resumo do estudo, apresento as conclusões às quais o trabalho permitiu chegar e sinalizo alguns encaminhamentos futuros para a continuidade da pesquisa em projetos a serem desenvolvidos futuramente.

### 5.1 – Resumo do estudo e algumas conclusões

Nesta pesquisa, foram discutidas e analisadas algumas estratégias utilizadas pelos participantes brasileiros para expressarem cortesia ao realizarem, em língua espanhola, os atos de fala **agradecimento, desculpa, cumprimento, despedida e pedido**.

O contexto de pesquisa consistiu de Fóruns de um curso *online*. A principal característica do Fórum *online* é o fato de que se trata de uma ferramenta capaz de vertebrar a socialização no ciber-espço o que significa que ele é um espaço de comunicação no qual é possível criar e desenvolver vínculos e relações entre os indivíduos. Por isso o Fórum é essencialmente pragmático, já que demanda interação constante, por meio da escrita, entre seus participantes.

Seguindo a proposta de Bravo (2001), a pesquisa se ocupou não da cortesia formal, mas sim da cortesia estratégica, que consiste nos recursos que podem estar ou não convencionalizados na língua dos falantes e que estes escolhem segundo as circunstâncias contextuais com as quais se defrontam.

A pesquisa partiu do pressuposto de que nenhuma forma lingüística, por si mesma, expressa cortesia, pois será sempre o contexto de uso que a determinará. Porém, por uma questão metodológica, foram apresentados exemplos de uso, em língua portuguesa e em língua espanhola, como referências para explicação dos conceitos e para as análises efetuadas.

A análise das estratégias e os exemplos apresentados ao longo da pesquisa nos demonstraram a “convencionalidade” dos enunciados utilizados nas distintas línguas e nos encaminham à conclusão de que cada língua possui mecanismos mais ou menos estabilizados para expressar cortesia nas diferentes situações sociais.

Outra conclusão à qual foi possível chegar diz respeito à relativização da proximidade entre a língua portuguesa e a língua espanhola. Foi possível constatar que algumas situações comunicativas aceitam usos de formas “muito próximas” entre as línguas, porém na maioria das situações analisadas não há uma relação de equivalência de uso entre as línguas.

Nessas situações, foi possível evidenciar que os falantes de português, ao desconhecerem quais regras pragmáticas regulam a língua espanhola, utilizaram as estratégias que utilizariam em sua língua materna (o português) sem se darem conta dos efeitos produzidos na interação. Esse confronto entre o que havia sido instaurado pela língua materna e que a língua estrangeira desarranja (REVUZ, 1998) demonstra que o ensino de espanhol, em contexto brasileiro, pode apoiar-se nos aspectos pragmáticos da língua já a partir do nível básico, na tentativa de permitir que os alunos se transformem em sujeitos da enunciação em língua estrangeira (SERRANI, 1998).

Por meio das análises realizadas nesta pesquisa é possível afirmar que um mesmo enunciado pode produzir vários efeitos pragmáticos, o que nos leva à conclusão de que algumas expressões e fórmulas utilizadas para expressar cortesia são aprendidas ao longo da vida na língua materna. Dessa forma, uma reflexão que leve em conta os aspectos pragmáticos da língua estrangeira pode fornecer a falantes não-nativos pistas do funcionamento tanto da língua quanto da cultura estrangeira.

Dessa forma defendemos que a cortesia deve explicar-se em termos de conhecimento adquirido (ESCANDELL-VIDAL, 1998) e que, no caso de línguas estrangeiras, por mais alto que seja seu nível de conhecimento, nem sempre o falante será capaz de expressar, reconhecer

e de interpretar todos os significados pretendidos. Além disso há ainda, no contexto *online*, o aspecto da convencionalidade da interação. Os participantes devem atender às regras da netiqueta que são complexas e podem variar em cada cultura.

O fato de os elementos lingüístico-pragmáticos utilizados em língua portuguesa para denotar cordialidade não encontrarem relação simétrica com os mesmos elementos lingüístico-pragmáticos em língua espanhola possibilita diferentes interpretações segundo o grau de conhecimento da língua espanhola por parte de falantes de português e a “percepção” da cordialidade pode encontrar-se em *pontos equivocados* do sistema lingüístico, conforme demonstrado nas análises. Esses “equivocos” demonstram que os sujeitos tentam transferir seu conhecimento para a outra língua e podem sinalizar uma forma diferente de encarar o conceito de “erro”, pois parte da situação pragmática.

Ao final das análises foi possível definir quais estratégias foram utilizadas pelos participantes para expressar cortesia em língua espanhola ao realizarem os atos de fala cumprimento, despedida, agradecimento, desculpa e pedido em língua espanhola. Além disso, essas estratégias foram contrastadas com as regras propostas pela netiqueta, com o objetivo de identificar as características da cibercortesia.

As análises também nos levam a concluir que os processos de comunicação em um Fórum Virtual podem ser avaliados segundo três dimensões

(a) uma dimensão quantitativa, na qual o mais importante não é somente contabilizar o número de intervenções dos indivíduos no Fórum, mas utilizar o fator quantitativo como uma ferramenta para determinar a centralidade de cada participante no interior da rede criada nos Fóruns;

(b) uma dimensão qualitativa, na qual a análise dos elementos lingüísticos utilizados como estratégias de cortesia podem fornecer pistas sobre aspectos de produção em língua estrangeira até então desconhecidos ou pouco estudados;

(c) outra dimensão qualitativa, na qual sejam explicitados os aspectos de comunicação que podem ser considerados determinantes para a criação de uma *comunidade de aprendizagem*, que pode ser responsável pela otimização da aprendizagem no ensino a distância.

No espaço do Fórum virtual a figura do professor recobre uma alta centralidade, uma vez que ele geralmente é o responsável pela moderação das discussões. Porém a divisão dos alunos em grupos, com a obrigatoriedade de que estes negociem e se organizem por meio de Fóruns, pode ser uma alternativa viável na tentativa de descentralizar o papel do professor em um curso que utilize as ferramentas de interação *online*.

No curso analisado havia uma separação muito clara dos objetivos de cada tipo de Fórum (o Geral e os de Aprendizagem) e a maioria dos alunos respeitou esses objetivos. Ainda que seja considerado como a principal ferramenta da maioria dos cursos *online*, alguns estudiosos em Educação a Distância têm constatado que há uma baixa participação dos alunos nos Fóruns. Dentre eles destaco Santanché (2001), que apresenta como possíveis razões para essa baixa participação dos alunos a dificuldade de organização de debates e a falta de objetividade dos participantes. No entanto, o autor propõe como solução para o problema a motivação do aluno pelo professor.

Dentre os tipos de mensagens que podem motivar os participantes ressalto que há uma diferença entre aquelas que apresentam perguntas e aquelas em cujo conteúdo há apenas afirmações. As mensagens em forma de perguntas em geral suscitavam alguma resposta no contexto pesquisado e, portanto, podem ser consideradas uma forma de motivar e de manter o

equilíbrio da conversação. Elas oferecem aos demais participantes a opção de entrar no debate e, assim, fazer uso de estratégias para atenuar as ameaças que possam surgir à sua face.

Já as afirmações, de caráter pessoal ou não, não oferecem essa mesma oportunidade explícita e não suscita, a priori, uma interação. É possível constatar pelos dados analisados que às mensagens cujo conteúdo apresenta uma pergunta corresponde um maior número de discussão se comparadas àquelas que estavam apenas baseadas em afirmações dos participantes.

Essa constatação pode sinalizar uma possível conduta a ser seguida nas interações de um Fórum: a de sempre escrever mensagens com algum tipo de pergunta ou questão que gere comentários e que, dessa forma, sirvam como estratégias de cortesia ao aproximar o professor dos alunos.

No contexto de um curso *online* os fóruns temáticos agrupam uma comunidade de indivíduos relacionados entre si, com o objetivo comum de superar as etapas no desenvolvimento de uma tarefa para alcançar o objetivo final de superar o processo de avaliação. A essência das interações em um Fórum virtual é constituir uma “comunidade de prática” (WENGER, 2001) no ciber-espço, na qual os participantes ao mesmo tempo em que aprendem também constroem e gerenciam conhecimento e relações e, dessa forma, se constitui um espaço no qual os participantes devem fazer uso de estratégias para alcançar a cortesia, nosso objeto de análise nas interações.

Por meio das análises das interações no contexto pesquisado foi possível chegar a algumas hipóteses sobre a ocorrência do fenômeno da cortesia em ambiente virtual. Dentre essas hipóteses destaco o fato de que os participantes do contexto de pesquisa utilizaram atos indiretos com o propósito de não afetar a imagem (face) dos interlocutores pois parto do pressuposto de que em nossa cultura brasileira consideramos os atos diretos, em geral, menos corteses.



Outra hipótese levantada em minha pesquisa diz respeito ao ato de propor novos temas. Sempre que os participantes propunham novos tópicos e eram seguidos pelos demais utilizavam estratégias variadas e estas estratégias serviam para estabelecer uma relação de confiança com os demais. Por outro lado, o ato de propor novos temas que não geraram discussão nos indica aqueles participantes que não iniciaram debate e, por algum motivo, foram marginalizados, tanto pelos colegas quanto pelo professor.

Além disso temos de considerar, também, aqueles indivíduos com participação “periférica” no curso, que participavam de algumas atividades de forma individual e vez ou outra contribuía com os demais. É interessante notar que no Fórum das apresentações muitos se apresentaram ali e nunca mais enviaram mensagens ao Fórum. Essa seria uma típica participação do que estou considerando como periférica e que pode estar relacionada com a própria representação de “curso” que os alunos possuem. Por influência de nossa tradição escolar brasileira, que enfatiza a atitude passiva de alunos, nem sempre os alunos compreendem a cooperatividade exigida pelos cursos a distância.

Muito alunos enviavam *e-mails* e Mensagens Instantâneas individuais ao professor justificando a ausência nos Fóruns com a falta de tempo e a maioria se dizia interessado e com vontade de participar mais. Esse comportamento periférico pode ser considerado também uma estratégia de cortesia, para preservação da própria face.

Outra constatação interessante relacionada ao fenômeno da cortesia nos Fóruns virtuais diz respeito à capacidade que alguns participantes têm de participar em vários debates (simultâneos ou não). E muitas dessas participações serviam como estratégia de cortesia para encorajar os demais companheiros do curso, pois não avançavam as discussões, apenas contribuía com mensagens de solidariedade ou de encorajamento.

## 5.2 – Aplicações e contribuições

Essa pesquisa, ao voltar-se para um contexto *online* de interação, oferece uma série de hipóteses tanto sobre a expressão da cortesia em ambiente *online* quanto sobre a própria dinâmica do processo de ensino aprendizagem em ambiente virtual. Dessa forma pode oferecer dados relevantes a outras pesquisas que também se interessem por esse tipo de contexto.

Além disso, ao utilizar exemplos para ilustrarem as noções teóricas trabalhadas, a pesquisa fornece a professores e a investigadores da área de língua espanhola uma série de relações pragmáticas entre as línguas que têm por base as questões relacionadas à expressão da cortesia.

Outra contribuição desta pesquisa reside na retomada de teorias da Pragmática para a discussão sobre a cortesia e a ampliação dessa discussão para o estudo em ambiente *online*. Dessa forma, a pesquisa revela a pertinência da análise da cortesia nos “Atos de Fala” para a gestão de conflitos em Fórum *online*.

O Fórum *online* é o espaço de socialização da maioria dos cursos a distância e, conforme demonstrado por essa pesquisa, é por isso mesmo palco de estabelecimento, manutenção e constante tensão das relações entre os participantes. O uso de estratégias que atenuam as tensões pode facilitar os relacionamentos e propiciar um ambiente colaborativo, no qual cada um seja responsável pelo próprio aprendizado e pelo aprendizado dos demais.

E para que haja interação entre os participantes nos Fóruns, o papel do professor / tutor é fundamental, na medida em que será ele quem, nos momentos iniciais do curso, terá que, por um lado, motivar os alunos a interagirem e, por outro lado, mediar os possíveis conflitos que possam surgir entre os participantes. Além disso, durante o desenvolvimento do curso cabe ao

professor/tutor mediar o compartilhamento e recuperação dos conteúdos, o que pode ser feito por meio dos Fóruns do curso.

Dessa forma, considero um tema interessante para ser investigado por lingüistas ou por lingüistas aplicados a análise e verificação do uso de recursos e de estratégias de **motivação** e de **gerenciamento de conflitos** em Fóruns *online*. Minha pesquisa de doutorado contribuiu com formulações de hipóteses sobre as estratégias utilizadas pelos participantes nas interações. Assim, pode fornecer dados para pesquisas encaminhadas a discutir o papel do professor/tutor nos Fóruns.

Como projeto futuro planejo investigar os efeitos, no desempenho dos alunos, de determinados tipos de estratégias de motivação utilizados pelo professor/tutor. Além disso me interessaria também aprofundar a discussão e análise dos recursos e das técnicas de gerenciamento de conflitos em fóruns *online*, especialmente aqueles relacionados à atuação do professor como mediador de um curso.

Outra questão que me parece interessante a ser desenvolvida, e sobre a qual “ensaiei” discutir ao longo dessa pesquisa, diz respeito ao ato de redigir o campo *assunto* nas mensagens enviadas. Com a proliferação de cursos a distância e com o acesso de cada vez mais pessoas a estes cursos, esse me parece um tema pertinente a ser aprofundado, uma vez que alia os aspectos lingüístico-discursivos de cortesia e, assim, caracterizam o usuário e seu conhecimento sobre a ferramenta.

Outros temas relacionados com essa pesquisa mereceriam maiores aprofundamentos e, dentre eles, destaco os seguintes:

- ✓ Análise da percepção de proximidade/ distância entre alunos estrangeiros e entre alunos nativos e estrangeiros;
- ✓ Análise das estratégias de cortesia de falantes nativos de espanhol de diferentes países;

- ✓ Análise das estratégias de cortesia utilizadas por alunos e professores nas ferramentas Chat e/ou Mensagens Instantâneas do Moodle;
- ✓ Elaboração de cursos *online* de formação para professores baseados em estratégias de cortesia a serem utilizadas em suas práticas.

Esses seriam inicialmente alguns dos temas que poderiam ser aprofundados a partir da minha pesquisa de doutorado cuja proposta não foi de fornecer respostas, mas sim de contribuir com perguntas que gerem novas perguntas tanto na área de ensino a distância como na área de língua espanhola.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, A. S. **A arte de argumentar**: gerenciando razão e emoção. São Paulo: Ateliê Editorial, 2000.

ALCARAZ VARÓ, E. **Tres paradigmas de la investigación lingüística**. Alcoy: Marfil, 1990.

ALMEIDA FILHO, J. C. **Português para estrangeiros**: interface com o espanhol. Campinas: Pontes, 1995.

ÁLVAREZ MURO, A. **Cortesía y descortesía**. Teoría y praxis de un sistema de significación. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes, 2005.

BALLY, C. **Traité de stylistique française**. Paris: Klincksieck, 1951.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro : Jorge Zahar, 2001 .

BRAVO, D. Tensión entre universalidad y relatividad em lãs teorías de la cortesía. In: D. e BRIZ GÓMEZ, A. (eds.) **Pragmática sociocultural**: estudios sobre el discurso de cortesía en español. Barcelona: Ariel, 2004. p.15-33.

\_\_\_\_\_. Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español. **Oralia**, 4, 2001. p. 299-314.

BROWN, P. e S. LEVINSON Universals in language usage: politeness phenomena. In: GOODY, E.N. (Ed.) **Questions and Politeness**. Strategies in social interaction. Cambridge: UK, 1978.

\_\_\_\_\_. **Politeness**. some universals in language use. Cambridge:Cambridge University Press, 1986.

BROWN, P. e LEVINSON, S.C. **Politeness**. some universals in language usage. Cambridge: University Press, 1987.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. Vol. II. Rio de Janeiro: Ed. Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. A era da informação: economia, sociedade e cultura. In: **A Sociedade em rede**. Vol I. São Paulo : Paz e Terra, 2000.

CURCÓ, C. ¿No me harías un favorcito?: reflexiones en torno a la expresión de la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular. In: HAVERKATE, H., MULDER, G., MALDONADO, C.F. *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos. Diálogos Hispánicos*, 22. Ámsterdam: Rodopi, 1998

DÍAS-PLAJA, F. *El español y los siete pecados capitales*. Madrid: Alianza, 1976.

ELLIS, R. *The study of second language acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994.

ERICKSON, T. **Social interaction on the net**: virtual community as participatory genre. In: Proceedings of the Thirtieth Hawaii International Conference on System Sciences, 1997. Disponible em: [http://www.pliant.org/personal/Tom\\_Erickson/VC\\_as\\_Genre.html#anchor3306864](http://www.pliant.org/personal/Tom_Erickson/VC_as_Genre.html#anchor3306864)

ESCANDELL VIDAL, M. V. Cortesía y Relevancia. In: HAVERKATE, H., MULDER, G. e FRAILE-MALDONADO, C. (Eds.) *La Pragmática lingüística del español*. Recientes desarrollos. Ámsterdam: Rodopi, 1998. p. 7-24.

\_\_\_\_\_. *La comunicación*. Madrid: Gredos, 2005.

FERNBACK, J. e THOMPSON, B. **Virtual Communities**: Abort, Retry, Failure? Disponible em: <http://www.well.com/user/hlr/texts/VCCivil.html> , 1995.

GARBIN, Elisabete M. *www.identidadesmusicaisjuvenis.com.br - um estudo de chats sobre música da Internet*. (Tese de Doutorado). Porto Alegre: UFRGS / FACED / PPGEDU, 2001.

GARCÍA, C. Refusing an invitation: a case study of Peruvian style. *Hispanic linguistics* , nº 5, 1992, p. 207-243.

\_\_\_\_\_. The Three Stages of Venezuelan Invitations and Responses. *Multilingua: Journal of cross-cultural and interlanguage communication*. Berlim: Mouton de Gruyter., 1999, p. 391-433.

GIDDENS, A. *Modernidade e identidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2002.

GOFFMAN, E. On facework: na analysis of ritual elements in social interaction. In: JAERSKI, A. e COUPLAND, N. (Eds.). *The discourse reader*. Londres: Roterledge, 1967. p. 306-321.

\_\_\_\_\_. Frame analysis: an essay on the organization of experience. New York: Harper & Row, 1974.

GRICE, H. P. Logic and conversation. In: COLE, P. e MORGAN, P. (Eds.). **Syntax and semantics 3: speech acts**. New York: Academic Press, 1975. p. 41-59.

\_\_\_\_\_. **Studies in the Way of Words**. Cambridge: Harvard University Press, 1989.

HALL, S. **Identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

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

HIDALGO-NAVARRO, A. La expresión de cortesía en español hablado: marcas y recursos prosódicos para su reconocimiento en la conversación coloquial. In: LLAMAZARES, M.V. **Actas del XXXV Simposio Internacional de la Sociedad Española de Lingüística**. León: Universidad de León, 2006.

HOLANDA, S. B. **Raíces do Brasil**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1936.

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

KOIKE, D. A. Negation in Spanish and English suggestions and requests: Mitigating effects? . **Journal of Pragmatics 21**, 1994, p. 513-526.

\_\_\_\_\_. La sugerencia en español: una perspectiva comparativa. **Diálogos Hispánicos 22**, 1998, p. 211-235.

LABORDA GIL, X.. Estilo y cortesía en el correo electrónico. **Tonos Digital**, número 6, diciembre de 2003. Disponible em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=763391>

LAKOFF, R. The language of politeness. **Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society**, 1973. p.292-305.

LEECH, G.N. **Principles of Pragmatics**. London: Longman, 1983.

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

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MCLUHAN, M. **Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem**. Ed. Cultrix, São Paulo, 1964.

NUYTS, J. **Aspects of a cognitive-pragmatic theory of language**. Amsterdam: J. Benjamins, 1992.

OLIVEIRA, J.A. Polidez e identidade: a virtude do simulacro. In: **Biblioteca On-line de ciências da comunicação**, 2005. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/oliveira-jair-polidez-identidade.pdf>

PATTERSON, H. **Computer-mediated groups: a study of a culture in Usenet**, 1996. Disponível em: [http://www.agm.net/holly/holly\\_dissert.html](http://www.agm.net/holly/holly_dissert.html)

PAVEAU, A.M. e SARFATI, G.E. **As grandes teorias da lingüística: da gramática comparada à pragmática**. São Carlos: Editora Claraluz, 2006.

RAGONE, A. An explanatory study of thanking in French and Spanish: Native norms vs. non-native production. **Disseration Abstracts International, A: The Humanities and Social Sciences**, dec., University of Texas, Austin, 1998.

RAHIM, F. Saludos no verbales en España y Argelia: estudio comparativo. In: CESTERO, A.M. (Coord.) **Estudios de comunicación no verbal**. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares, 1998, p. 105-129.

REYES, G. **La pragmática lingüística**. El estudio del uso del language, Barcelona: Montesinos, 1990.

REVUZ, C. A língua estrangeira entre o desejo de um outro lugar e o risco de exílio. In: SIGNORINI, I. (org.). **Lingua(gem) e identidade: elementos para uma discussão no campo aplicado**. Campinas, SP: Mercado de Letras; São Paulo: FAPESP, 1998

RINTEL, E.S. e PITTAM, J. Strangers in a strange land: interaction management on internet relay chat. In: **Human Communication Research**, Vol 23, nº4, 1997. Disponível em: <http://www.workliveplay.org/articles/rintel-pittam-hcr-1997.pdf>



SANTANCHÉ, André. Ensino Baseado na Web: sistemas, modelos e perspectivas futuras. In: **ESCOLA REGIONAL DE COMPUTAÇÃO BAHIA – SERGIPE**, nº 1, 2001

SANTOS, B. S. **Pela Mão de Alice**: o Social e o Político na Pós-modernidade. Porto: Edições Afrontamento, 1994.

SEARLE, J. R. **Speech acts**. An essay in the philosophy of language. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

\_\_\_\_\_. Indirect Speech Acts. In: COLE, P. e MORGAN, J.L. (Eds.) **Syntax and Semantics 3: Speech Acts**. Nova York: Academic Press, 1975.

\_\_\_\_\_. **Expression and meaning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

SERRANI-INFANTE, S. Identidade e segundas línguas: as identificações no discurso. In: SIGNORINI, I. (Org.) **Lingua(gem) e identidade**: elementos para uma discussão no campo aplicado. Inês Signorini (org.). Campinas, SP: Mercado de Letras; São Paulo: FAPESP, 1998.

SPERBER, D. e WILSON, D. **Relevance**: Communication and Cognition. Blackwell, Oxford, 1986.

SWEET, H. **The practical study of language**: A guide for teachers and learners. Oxford: Oxford University Press, 1964.

WENGER, E. **Comunidades de prática**. Aprendizaje, significado e identidad. Barcelona: Paidós, 2001.

YUS, F. **Cooperación y relevancia**. Dos aproximaciones pragmáticas a la interpretación. Alicante: Universidad de Alicante/Servicio de Publicaciones, 1997. Disponível em <http://www.ua.es/dpto/dfing/revisar/raei/indice-10.htm>

\_\_\_\_\_. **Ciberpragmática**: el uso del lenguaje em internet. Barcelona: Ariel, 2001.

## OBRAS CONSULTADAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS [ABNT]. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

\_\_\_\_\_. **NBR 6024**: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2003a.

\_\_\_\_\_. **NBR 6027**: informação e documentação: sumário: apresentação Rio de Janeiro: ABNT, 2003b.

\_\_\_\_\_. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2002a.

\_\_\_\_\_. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002b.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA [UNESP]. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. Grupo de Trabalho Normalização Documentária da UNESP. **Normalização documentária para a produção científica da UNESP**: normas para apresentação de referências segundo a NBR 6023:2002 da ABNT. São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.biblioteca.unesp.br/pages/normalizacao.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2007.

# ANEXOS

## A. Questionário Inicial

Nome:

Idade:

Qual é a sua formação:

### **CURSO ESPANHOL A DISTANCIA**

Onde estudou / aprendeu espanhol?

A língua espanhola é relevante para sua atividade profissional?

De que maneira?

Por que decidiu fazer este curso a distância?

Já realizou outros cursos à distância?

Quais/Onde?

Como ficou sabendo do curso?

### **COMPUTADOR E INTERNET**

Você tem acesso ao computador em casa?

Você o usa para quê?

Você tem acesso ao computador no trabalho?

Você o usa para quê?

Que ferramentas/programas você utiliza com mais frequência?

Você é um usuário assíduo da Internet?

Quanto tempo você permanece conectado diariamente?

### **ENSINO-APRENDIZAGEM DE LINGUAS**

Que vantagens ou desvantagens você vê no uso do computador para o ensino de línguas?

Você acredita que o ambiente virtual pode contribuir para o seu aprendizado de línguas?

Como?

Comparando a aprendizagem à distância com a presencial, como você imagina o seu papel de aluno nesse ambiente de aprendizagem *online*?

Muda alguma coisa?

O que muda?

Por quê?

Comparando o ensino à distância com o presencial, como você imagina o papel de professor no ambiente virtual?

Muda alguma coisa?

O que muda?

Por quê?

Você acredita que o fato do curso não prever encontros presenciais poderá interferir em sua aprendizagem?

Como?

Por que?

## B. Questionário Final

QUESTIONARIO DE AVALIAÇÃO do CURSO DE EXTENSÃO  
- ESPAÑOL PARA TURISMO  
*¡Hola a tod@s!!*

Esperamos que tenham gostado do curso e da experiência desta “*viagem*” virtual. Chegamos ao final do nosso *curso-viagem* e sua colaboração na avaliação do mesmo será de suma importância para nos ajudar a melhorar os próximos cursos.

Pedimos a todos que respondam o questionário e desde já agradecemos a colaboração de cada um de vocês.

O questionário encontra-se na última semana do curso – *Check Out* – no link correspondente.

Sentiremos muito a falta de todos vocês.

Um abraço da equipe de professores,  
*¡Hasta pronto!*

ATENÇÃO: Para responder às perguntas do questionário basta:

- ✓ copiá-las a um documento Word (.doc);
- ✓ respondê-las;
- ✓ salvar o documento;
- ✓ subir o documento através do link (QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO).

Obrigado pela sua participação!

PERGUNTAS:

1. O que você achou do curso?
2. Você faria outro curso?
3. Você gostou da temática do curso? Justifique. Que outras temáticas você sugeriria para um futuro curso? Cite 3.
4. Quais pontos POSITIVOS do curso você destacaria?
5. Quais pontos NEGATIVOS do curso você destacaria?
6. Quais são as maiores diferenças que você notou com relação a um curso presencial?
7. Você gostou desta modalidade virtual de curso? Por quê? Justifique.
8. Em que medida o curso foi útil para você?
9. O curso tem/teve/terá alguma relação com tua atividade profissional?
10. Com relação à estrutura do curso, qual a semana que você MAIS gostou? Justifique.
11. Com relação à estrutura do curso, qual a semana que você MENOS gostou? Justifique. Que sugestões você faria?
12. O que você achou de participar em grupo de algumas das atividades?
13. O que você preferiu: Participar em grupo ou participar individualmente das atividades pedidas no curso? Justifique.
14. Teus colegas de curso colaboraram com você durante o curso?
15. Você colaborou com teus colegas durante o curso?
16. O que você achou do conteúdo programático? Justifique.
17. O que você achou da participação do seu professor/tutor? Justifique.
18. Quais reclamações, sugestões e elogios você teria a fazer?
19. Você acredita que o ambiente virtual contribuiu para o seu aprendizado de espanhol? Justifique.
20. Quais tarefas (Tareas de la Semana) foram mais relevantes para o teu aprendizado? As Individuais ou as de Grupo? Por quê? Justifica tua resposta.