

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-4017-22-03-465-482>

Recebido em: 28/06/2022 | Aprovado em: 06/02/23

ESCOLHAS LINGUÍSTICAS E VALORES CULTURAIS NA CONSTRUÇÃO INTERACIONAL DE PEDIDOS DE BRASILEIROS E ITALIANOS

Linguistic Choices and Cultural Values in the Interactional Construction of Brazilians' and Italians' Requests	Elecciones lingüísticas y valores culturales en la construcción interaccional de las peticiones de brasileños e italianos
--	---

Elisabetta Santoro*

Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil

Adriana Mendes Porcellato**

Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil

Resumo: O pedido pode ser considerado um “ato social básico” utilizado no cotidiano em variados contextos. Parte-se aqui do pressuposto que sua força ilocucionária se constrói em movimentos interacionais, que definem o agir linguístico entre convencionalidade e intencionalidade. A análise de interações pode ajudar a compreender esses movimentos, ainda mais se forem comparadas línguas e culturas. Para esse fim, foram investigados 40 *role plays*, gravados por italianos e brasileiros, nos quais foram controladas as variáveis: distância social, idade e grau de imposição. As transcrições foram anotadas, com o objetivo de verificar como se constrói a sequência interacional e quais são os elementos que a constituem. Foram observadas convergências nas principais escolhas linguísticas que determinam a construção da sequência interacional nas duas línguas, mas também diferenças, principalmente quanto ao contato estabelecido com o interlocutor, baseado em valores culturais distintos: a empatia para os brasileiros, e o respeito do território alheio para os italianos.

Palavras-chave: Pedidos. Interações. Convencionalidade. Italianos. Brasileiros.

Abstract: Requests can be considered “basic social acts”, used in various contexts in everyday life. The premise here is the assumption that the illocutionary force of requests is constructed in interactional moves, which define the linguistic activity mingling conventionality and intentionality. Analyzing interactions can help understand these moves, especially when languages and cultures are compared. To this end, 40 role plays recorded by Brazilians and Italians controlling the variables of social distance, age, and degree of imposition were investigated. The transcriptions were coded to verify how the interactional sequences are constructed and what elements they are constituted of. Similarities were observed in the main linguistic choices that determine the construction of the interactional sequence in both languages, as well as differences, mainly regarding the type of contact established with the interlocutor, based on different cultural values: empathy in the case of Brazilians, and respect for other people’s territory in the case of Italians.

Keywords: Requests. Interactions. Conventionality. Italians. Brazilians.

* Docente da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH), do Departamento de Línguas Modernas (DLM) da Universidade de São Paulo. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7577-368X>. E-mail: esantoro@usp.br.

** Docente da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH), do Departamento de Línguas Modernas (DLM) da Universidade de São Paulo. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6644-6038>. E-mail: adriana.porcellato@alumni.usp.br.

Resumen: La petición puede considerarse un "acto social básico" utilizado en la vida cotidiana en diversos contextos. Se asume que su fuerza ilocutiva se construye sobre movimientos interaccionales, que definen la acción lingüística entre la convencionalidad y la intencionalidad. El análisis de las interacciones puede ayudar a comprender estos movimientos, más aún si se comparan lenguas y culturas. Para ello, se investigaron 40 juegos de rol, grabados por italianos y brasileños, en los que se controlaron las variables: distancia social, edad y grado de imposición. Las transcripciones fueron etiquetadas, con el objetivo de verificar cómo se construye la secuencia interaccional y qué elementos la constituyen. Se observaron convergencias en las principales elecciones lingüísticas que determinan la construcción de la secuencia interaccional en ambas lenguas, pero también diferencias, principalmente en lo que se refiere al contacto establecido con el interlocutor, basado en valores culturales distintos: la empatía para los brasileños, y el respeto al territorio ajeno para los italianos.

Palabras clave: Peticiones. Interacciones. Convencionalidad. Italianos. Brasileños.

1. INTRODUÇÃO

O ato de fala do pedido pode ser considerado um “ato social básico”, um aspecto primordial da comunicação humana, que desenvolvemos na infância desde o primeiro contato com nossos cuidadores e usamos em diferentes contextos e situações ao longo de nossas vidas. De fato, para realizar desejos e necessidades da vida cotidiana, precisamos constantemente contar com a cooperação dos outros e procuramos influenciar suas ações, partindo do pressuposto de que podemos confiar na solidariedade e na empatia, isto é, na capacidade intrinsecamente humana de colaborar (ROSSI, 2015), que constitui um dos alicerces em que se baseia a interação social.

Para que o nosso interlocutor perceba que estamos apelando para a sua cooperação, baseamos nossas interações em procedimentos que sejam, em certa medida, “reconhecidos, reconhecíveis, e compartilhados por um dado grupo social”¹ (CAFFI, 2009, p. 19). Em outras palavras, somos guiados pela convencionalidade, por meio da qual aumentamos a probabilidade de compreender e de sermos compreendidos. Contudo, o processo não é simples, pois, como afirma Caffi (2009, p. 24), “[...] dois indivíduos em uma dada situação, com base em um saber complexo compartilhado, constroem um sentido para dar à sua ação comunicativa, negociando em várias fases, por meio de vários instrumentos, que são sobretudo instrumentos linguísticos, o seu agir”².

Na tentativa de explicar a ação comunicativa e de entender como se determina aquilo que cada falante efetivamente diz, foi muitas vezes utilizada a ideia de intenção, que pressuporia a capacidade de decidir, de forma voluntária e consciente, quais instrumentos linguísticos serão selecionados. As críticas a esse conceito surgiram a partir de várias perspectivas teóricas e podem ser assim resumidas: (a) nossas escolhas não são nem completamente dependentes da nossa vontade, nem plenamente conscientes; (b) também por isso, não podemos conhecer exatamente razões e finalidades do nosso agir linguístico.

¹ “[procedure di azione] riconosciute, riconoscibili, e condivise da un dato gruppo sociale.” Todas as traduções, exceto onde expressamente indicado, são de nossa autoria.

² “[...] esiste il fatto che due individui in una data situazione, sulla base di un sapere complesso condiviso, costruiscono negozialmente un senso da dare al loro agire comunicativo, negoziando in varie fasi, attraverso vari strumenti, che sono soprattutto strumenti linguistici, il loro agire.”

Por concordarmos com essa visão, adotaremos aqui a proposta de Greimas e Courtés, que defendem substituir o conceito de intenção com o de intencionalidade, entendido como alternativa porque “mesmo não se identificando nem com o de motivação nem com o de finalidade, os subsume: assim, ele permite conceber o ato como uma tensão que se inscreve entre dois modos de existência: a virtualidade e a realização” (2008 [1993]³, p. 267). Em outras palavras, falando de intencionalidade se coloca em primeiro plano um sujeito, cujos querer e dever fazer da dimensão virtual podem ou não se concretizar⁴.

Nesse quadro, a busca por recorrências e regularidades nas interações, que remetem à convencionalidade, se mescla com a observação de como se organizam manifestações individuais, que se podem entender partindo também da ideia de uma intencionalidade possível, materializada na construção interacional do sentido.

2. OBJETIVOS DO ESTUDO

Com base nessas reflexões, retomando um trabalho anterior (SANTORO, 2016), decidimos investigar, de maneira exploratória, interações gravadas por brasileiros e italianos, para comparar línguas e, portanto, convenções potencialmente distintas. Os dados provêm da gravação em áudio e vídeo de *role plays*, que, iniciados a partir de estímulos idênticos apresentados a falantes das duas línguas, nos permitem dispor de interações comparáveis. Trata-se, em todos os casos, de pedidos de empréstimo, caracterizados por diferentes níveis de dificuldade ou graus de imposição.

A partir disso, os objetivos do estudo são: (a) verificar de que forma é coconstruído o ato de fala do pedido em português brasileiro e italiano, considerando os elementos que constituem interações entre dois falantes; (b) observar a presença de convergências e divergências nas duas línguas examinadas, buscando encontrar possíveis relações entre as escolhas linguísticas e os traços que podem caracterizar as duas culturas; (c) avaliar se e em que medida o grau de imposição afeta o nível de convencionalidade na realização do pedido.

³ A tradução em português brasileiro do “Dicionário de Semiótica”, do qual é extraída a citação, foi publicada em 2008, a partir de uma edição em francês, intitulada “*Sémiotique : Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*”, cuja primeira publicação é de 1993. No entanto, versões anteriores do dicionário circularam, inicialmente divididas em dois volumes, um de 1979 e outro de 1986, publicados pela editora Hachette de Paris.

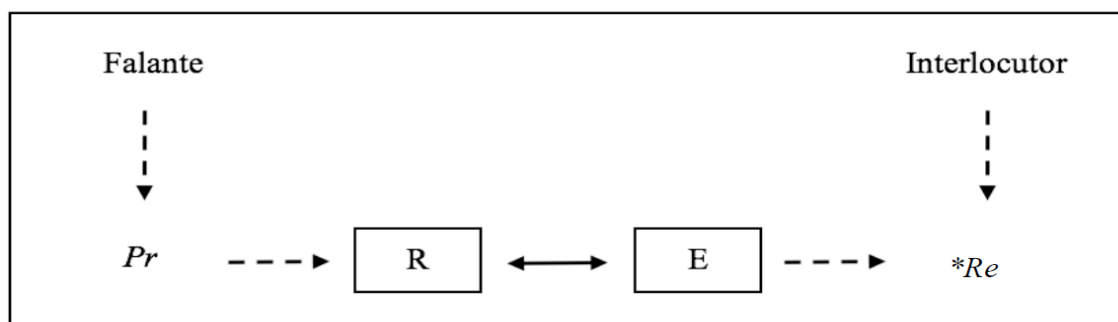
⁴ Além da posição de Greimas e Courtés, merecem destaque também aquelas que foram desenvolvidas no âmbito do Sociointeracionismo discursivo com Gumperz (1982) e da Análise do Discurso de linha francesa (ver, entre outros, PÉCHEUX; FUCHS, 1997). Embora se julgue possível um direcionamento da ação linguística, que pode ser definido em termos de objetivos, planejamento ou propósitos, considera-se, por um lado, que é indispensável a interpretação construída na interação e, por outro, que o sujeito possui apenas a ilusão de poder controlar o que diz, não sendo, portanto, possível defender que seja realmente “intencional” (sobre o tema, veja-se Khalil (2017)).

3. ESTUDAR A CONSTRUÇÃO INTERACIONAL DO ATO DE FALA DO PEDIDO: PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Para entender de que maneira o ato de fala do pedido se constrói na interação, tomaremos aqui como referência inicial a proposta de Sbisà (2009 [1989]), que parte de uma perspectiva ligada à Semiótica narrativa e discursiva de Greimas e à ideia de que, em uma interação, o falante se propõe sempre a “persuadir” seu interlocutor. A este é garantida a possibilidade de “interpretar”, que se manifesta de duas maneiras: ele pode assumir uma posição de confiança e adesão ou, ao contrário, mostrar desconfiança e recusar-se a aceitar o que lhe é sugerido. A delicada negociação desses movimentos é objeto da reflexão de Sbisà, que se coloca como objetivo “a elaboração de um modo para analisar a dimensão ilocucionária de textos ou conversações, que usa como critério, além dos indicadores de força ilocucionária, também a colocação de cada enunciado em uma (ou mais) sequências” (SBISÀ, 2009, p. 6)⁵. A pergunta é o que acontece entre os participantes de uma interação como efeito de seu próprio discurso e de que forma o falante pode produzir um “fazer fazer”, típico de um ato de fala como o pedido, e/ou um “fazer crer”, que pressuponha a adesão ao desejo e às intenções do falante.

Em primeiro lugar, conforme Sbisà, no âmbito de um ato ilocucionário, o “efeito” (E), produzido pelo proferimento (Pr) e expresso por meio da “resposta” (*Re), poderá ser considerado consequência do próprio ato ilocucionário – e, portanto, transformação – apenas após produzir uma “recepção” (R), com um imediato ou negociado acordo dos participantes a respeito do ato e de sua realização. É, assim, a resposta recebida pelo ato que permite decidir sobre seu efeito ilocucionário, como mostra o esquema reproduzido a seguir.

Figura 1 - A sequência interacional em um ato de fala



Fonte: Sbisà (2009 [1989], p. 66).

⁵ “la messa a punto di un modo di analizzare la dimensione illocutoria di testi o conversazioni che usa come criterio, oltre agli indicatori di forza illocutoria, anche la collocazione di ciascun enunciato in una (o più) sequenze”.

Tendo isso em vista, a função da “recepção” é essencial para poder estabelecer o efeito da força ilocucionária e, portanto, do próprio ato de fala⁶. Após essa definição, Sbisà propõe, para uma descrição mais detalhada da sequência, a retomada do “esquema narrativo” da Semiótica, do qual, baseando-se no exame dos elementos presentes nas trocas interacionais, utiliza as fases chamadas (1) manipulação, (2) ação e (3) sanção.

Na fase da manipulação (M), acontece o proferimento inicial com o qual o falante busca levar o seu interlocutor a realizar a ação desejada. Passa-se, em seguida, à ação (A), isto é, ao momento no qual o interlocutor, reagindo à manipulação, decide se realiza ou não a ação solicitada. É nessa fase que se definem também a “recepção” e o efeito do proferimento, pois é justamente a reação do interlocutor que permite fazer isso. Concluindo essa sequência, digamos, “canônica”, aparece, em geral, a sanção (S), que manifesta o eventual reconhecimento e a avaliação do falante relativamente à ação realizada. Vejamos o seguinte exemplo:

A: Moço, você poderia me emprestar uma caneta? (M)

B: Sim, claro. Aqui está. (A)

A: Obrigada. (S)

A manipulação (M), cujo objetivo é persuadir o interlocutor B a emprestar-lhe uma caneta, começa com o apelativo “moço”, com o qual se chama a atenção do interlocutor, estabelecendo com ele, desde o primeiro momento, um vínculo baseado na empatia. Em seguida, passa-se para o ato de fala em si, formulado por meio de uma pergunta e com o uso do verbo modal “poder” na segunda pessoa do singular. A formulação assume uma dupla função: a de verificar a viabilidade e/ou a possibilidade de o pedido ser atendido e a de aumentar o grau de indiretividade (BLUM-KULKA et al., 1989, p. 43-44). Na fase da ação (A), B responde positivamente à manipulação de A, dizendo “Sim, claro”, e executa o que foi pedido, oferecendo a caneta e acompanhando o gesto com a expressão verbal “Aqui está”, que, por meio do dêitico, faz referência ao objeto solicitado. A interação encerra-se com a sanção (S) de A, que se manifesta por meio de um agradecimento, deixando claro o reconhecimento da realização da ação.

Vê-se que, em um ato de fala diretivo como o pedido, que implica sempre uma tentativa de “fazer fazer”, de guiar ou influenciar o comportamento futuro do interlocutor, o momento de abertura, que influencia a posterior conduta do interlocutor, pode ser sempre interpretado como manipulação, no sentido de que isso vale tanto no caso de pedidos mais diretos, quanto no caso de, por exemplo, o falante se limitar a manifestar uma necessidade que, sobretudo em posição inicial, equivale a pedir a ajuda do outro.

Ora, é evidente que esse movimento ternário que acabamos de descrever não dá conta de todos os possíveis “movimentos interacionais” que podem acontecer. Uma proposta que pode oferecer outros caminhos de análise é a de Edmondson (1981), o qual

⁶ A questão do efeito e da recepção do ato de fala foi discutida desde Austin e Searle. Enquanto o primeiro afirmava que um ato de fala poderia ser considerado “realizado”, se fosse possível verificar um efeito (AUSTIN, 1962, p. 116-117), o segundo sustentava que não seria tão importante a resposta, mas a simples constatação da compreensão do que diz o falante (SEARLE, 1969, p. 47).

parte da ideia de que uma interação já pode ser considerada realizada, se houver um proferimento inicial (*proffer*) e uma reação (*satisfy*), mas busca dar conta de sua eventual complexidade, elaborando um esquema potencialmente ilimitado de possibilidades, gerado a partir de eventuais recusas, contrapropostas e mudanças de direcionamento no interior de uma troca conversacional. Daremos ênfase aqui a dois movimentos interacionais, que podem contribuir para a análise: os *contra*, que visam a fazer retroceder o falante do seu *proffer* ou movimento inicial; os *counter* ou contrapropostas, que são tentativas de provocar uma transformação ou um acréscimo em relação ao movimento inicial.

Para explicar o que pode causar os movimentos que compõem as sequências interacionais dos pedidos, há outro aspecto a ser levado em conta, isto é, que se trata de um ato de fala, considerado, no âmbito da *Politeness Theory* ou Teoria da Cortesia (BROWN; LEVINSON, 1987), um *Face Threatening Act* (FTA). De fato, sua realização implica uma ameaça à face negativa do interlocutor, ou seja, uma coerção de sua liberdade de agir, desviada para atender às necessidades do outro. Paralelamente a essa ameaça à face negativa do ouvinte, há também, na realização de um pedido, a exposição da face positiva do falante, pois está em jogo seu desejo de encontrar aprovação e ser aceito pelo interlocutor, que, dependendo das circunstâncias, pode considerar inapropriado o seu pedido e, inclusive, recusar-se a atendê-lo. Partindo dessas considerações, também as estratégias podem ser divididas em duas categorias: aquelas de cortesia positiva atendem à face positiva do ouvinte e apelam para a sua solidariedade, envolvendo-o na situação ou buscando criar certa proximidade entre os interlocutores; enquanto aquelas de cortesia negativa tentam preservar a face negativa do interlocutor, minimizando a interferência na sua liberdade de ação e a “invasão” no seu território.

As noções de face positiva e negativa de Brown e Levinson provocaram algumas perplexidades e controvérsias entre pragmaticistas, que enxergaram nessa terminologia polarizada um excessivo juízo de valor, além da veiculação de uma ideia de mútua exclusão, que, na verdade, os próprios autores admitiram (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 18). Propostas posteriores tentaram oferecer outras possibilidades, deixando também mais clara a possível coexistência dos dois tipos de estratégias. Bravo (1999) defende, por exemplo, o uso dos termos *autonomía*, para indicar aquelas estratégias que se usam para distinguir-se ou distanciar-se do outro, e *afiliación*, para o movimento contrário, de aproximação ao interlocutor, também insistindo no fato de que ambas podem conviver no mesmo ato ilocucionário. Surgiram também outras terminologias, como aquela proposta por Tannen, que sugere o uso do termo *involvement*, para indicar a busca pela aproximação com o outro, e *individualism*, que, assim como no caso dos conceitos de autonomia e cortesia negativa, serve para indicar distanciamento e uma tendência a considerar o espaço individual como prioritário (TANNEN, 2011).

Essas tendências são muitas vezes não apenas de um indivíduo, mas de um grupo social, como sugere Hofstede (2001), um sociólogo que elaborou índices para poder descrever comportamentos culturais em nível de identidades nacionais e que reconhece justamente no individualismo e no coletivismo dois polos essenciais para compreender culturas. De acordo com a proposta de Hofstede, as sociedades coletivistas seriam aquelas em que as pessoas têm a propensão de se sentir parte de um grupo coeso, no qual é

importante manter sempre a harmonia; ao passo que as sociedades mais individualistas seriam aquelas em que, em princípio, cada um enxerga a si mesmo não tanto como membro do grupo do qual faz parte, mas como alguém com suas próprias características, propenso a priorizar a proteção do seu território. Embora ambas as tendências sempre convivam até certo ponto, o predomínio de uma em detrimento da outra pode influenciar a maneira como as pessoas se relacionam dentro de determinadas comunidades de fala. Por mais que seja uma simplificação, essas comunidades, muitas vezes, por razões essencialmente operacionais, se fazem coincidir com as identidades nacionais.

É claro que também as escolhas linguísticas são influenciadas pelo modo como as pessoas se veem: por um lado, sociedades mais coletivistas evidenciariam traços mais diretamente relacionados à solidariedade; por outro, sociedades mais individualistas priorizariam o cuidado para não invadir o território do outro. É assim que podem ser interpretados, por exemplo, os diferentes níveis de (in)diretividade, que exigem um maior ou menor grau de inferência do interlocutor, assim como atos de suporte e modificadores⁷, os quais modulam a força ilocucionária e buscam criar efeitos de sentido de aproximação e distanciamento. A finalidade é minimizar a potencial “ameaça” de alguns atos de fala, como o pedido, considerando também que ela não é sempre igual, mas depende das variáveis contextuais que afetam a interação, como a distância social (DS), que diminui com o aumento da intimidade entre os interlocutores, e o grau de imposição (GI), que está relacionado com a dificuldade de realização do pedido (BROWN; LEVINSON, 1987).

4. A METODOLOGIA UTILIZADA NA PESQUISA: CORPUS E CATEGORIAS DE ANÁLISE

Como dissemos, nosso material de análise foi constituído por *role plays*: italianos (IT) e brasileiros (BR) gravaram pedidos, a partir de um roteiro pré-definido, e as interações foram realizadas em duplas (*two-party interactions*). Em todas as interações, havia sempre um interlocutor A, ao qual era dada a tarefa de fazer o pedido ao interlocutor B. Para garantir uma maior espontaneidade, apenas o interlocutor A recebia a instrução, que era fornecida por escrito para poder chegar a todos de forma idêntica. Além disso, na elaboração dos roteiros, foi tomado o cuidado de propor situações de vida cotidiana, que não exigissem o desempenho de um papel específico, permitindo que os informantes mantivessem sua identidade. Tratava-se de pedidos de empréstimo do tipo *time now*, já que o objeto deveria ser entregue no momento da interação. Em um caso, a situação proposta previa o empréstimo de uma caneta e, portanto, um grau de imposição (GI) considerado baixo (↓); no outro, o objeto solicitado era um celular para um ligação interurbana urgente, de modo que o grau de imposição (GI) era alto (↑).

⁷ Ambas as autoras deste artigo pertencem ao Grupo de Pesquisa “Pragmática (inter)linguística, cross-cultural e intercultural”, criado em 2013 e cadastrado, desde então, no Diretório de Grupos de Pesquisa do CNPq, que elaborou, ao longo dos anos, uma taxonomia, inspirada no trabalho seminal de Blum-Kulka et al. (1989), mas adaptada às exigências dos corpora analisados, compilados a partir de *Discourse Completion Tasks* (DCTs) em várias línguas (até agora, sobretudo, português brasileiro, italiano e espanhol argentino, mas também alemão, português europeu, espanhol chileno e peninsular, inglês e chinês) e *role plays*. Detalhes sobre a taxonomia do GPP estão no primeiro livro da Série, à qual foi dado o mesmo nome do grupo, no capítulo intitulado “Estudar pedidos na perspectiva da Pragmática cross-cultural” (SANTORO et al., 2021).

A partir de um *corpus* mais amplo, foram selecionadas 20 interações entre duplas de brasileiros (BR) e 20 entre duplas de italianos (IT), gerando uma amostra comparável quanto ao tipo de relação entre os interlocutores. Em todos os casos, havia uma elevada distância social (DS↑), pois os pedidos eram dirigidos a desconhecidos e aconteciam em um espaço público (no nosso caso, a rua). A outra variável considerada para equilibrar as amostras foi a idade dos interlocutores: em ambos os grupos, há interações entre pessoas de faixas etárias iguais (A=B) ou distintas (A>B; A<B), considerando como marco estarem abaixo ou acima dos 30 anos.

Após a transcrição, as interações foram anotadas utilizando o software *Atlas.ti*⁸, observando primeiramente como poderiam ser subdivididas, com base na sequência manipulação > ação > sanção. A definição das categorias de análise foi *data-driven*, portanto, baseada nos próprios elementos presentes nas interações. Isso levou, entre outras coisas, à necessidade de incluir uma etapa suplementar que segue à sanção. Na etapa posterior, procedemos à identificação dos aspectos constitutivos e recorrentes de cada fase.

Na manipulação, observamos, em primeiro lugar, a presença de apelos (*alrterers*), utilizados para se dirigir ao outro e chamar sua atenção. Nos dados, os apelos são essencialmente de dois tipos: aqueles que expressam cortesia ritualizada (“com licença”/“*mi scusi*”) e aqueles, cuja função é salientar a solidariedade (como, por exemplo, no caso de “moço/a” ou “senhora”/“*signora*”), que chamamos marcadores de vínculo. Ainda nessa fase, há o pedido em si ou ato principal (*head act*), que classificamos com base na (in)diretividade, prevendo formas diretas, convencionalmente indiretas e não convencionalmente indiretas (BLUM-KULKA et al, 1989). Outro elemento frequente na manipulação é a justificativa, que se manifesta também como explicitação de uma necessidade e/ou de uma urgência. No quadro 1, a seguir, recapitulamos as categorias utilizadas, com exemplos extraídos, quando possível, dos dados em português brasileiro.

Quadro 1 - A fase da manipulação: categorias de análise

Manipulação	apelo	marcadores de vínculo	<i>Moço/moça</i>
		cortesia ritualizada	<i>Com licença</i>
	ato principal	direto	<i>Me empresta a caneta?</i>
		convencionalmente indireto	<i>O senhor/A senhora tem uma caneta pra me emprestar?</i>
		não convencionalmente indireto	<i>Vixe, não tenho caneta!</i>
	justificativa (explicitação de motivos ou necessidade)	<i>Eu tô sem caneta aqui... Preciso anotar um número de um celular aqui</i>	

Fonte: Elaboração nossa.

⁸ *Atlas.ti* é uma ferramenta que auxilia na pesquisa qualitativa e no processo de organização da análise dos dados. Cabe ressaltar que a categorização depende das escolhas teórico-metodológicas dos pesquisadores e a anotação do *corpus* é realizada manualmente.

A fase denominada “ação” é o momento da interação em que o interlocutor B reage à manipulação de A. As respostas foram divididas em duas categorias: a primeira, que chamamos “adesão ao querer de A”, inclui todos os movimentos nos quais o interlocutor mostra sua disponibilidade a colaborar; a segunda, à qual, seguindo Edmondson (1981), demos o nome “*contra*”, foi utilizada quando o interlocutor não atende ao pedido de A. Quando o interlocutor se mostra colaborativo, o movimento é, na maior parte dos casos, a realização da ação solicitada (no nosso caso, o empréstimo dos objetos). Existe, contudo, também outro movimento possível, representado pela proposta de realizar uma ação alternativa à solicitada (“*counter*”). Em geral, isso acontece quando o interlocutor não pode e/ou não quer realizar a ação, mas, sensível à necessidade de A, tenta buscar uma solução que o ajude a resolver seu problema. Nos casos em que o pedido não é atendido, há, às vezes, um movimento que pode ser denominado “insistência” e corresponde a uma nova manipulação. As subdivisões estão resumidas no quadro 2.

Quadro 2 - A fase da ação: categorias de análise

Ação	adesão ao querer de A	realização da ação
		counter (proposta de uma ação alternativa)
	contra (não realização da ação)	
[Manipulação 2]	insistência	

Fonte: Elaboração nossa.

A sequência base que adotamos encerra-se com o movimento da sanção. Como se vê no quadro 3, a seguir, trata-se, em quase todos os casos, de um agradecimento, se há uma adesão do interlocutor (independentemente da efetiva concretização da ação); e de uma aceitação da recusa, quando o pedido não é atendido.

Quadro 3 - A fase da sanção: categorias de análise

Sanção	agradecimento (manifestação verbal ou não verbal de gratidão)	<i>Muito obrigada viu</i>
	aceitação da recusa	<i>Então tá</i>

Fonte: Elaboração nossa.

Na análise, foi incluída uma fase posterior à sanção, na qual estão todos os elementos que concluem a interação e que, no *corpus* examinado, são: (a) pedidos de desculpas, sobretudo por parte do interlocutor B quando não pode satisfazer a solicitação; (b) turnos que seguem os agradecimentos finais ou os pedidos de desculpas, que denominamos “reação conclusiva”; (c) várias formas de despedida.

Quadro 4 - A fase da pós-sanção: categorias de análise

Após a sanção	pedido de desculpas	<i>Desculpa viu</i>
	reação conclusiva (após agradecimentos ou pedidos de desculpas)	<i>Imagina</i>
	despedida	<i>Até mais, tchau</i>

Fonte: Elaboração nossa.

Os dados foram analisados tanto do ponto de vista quantitativo quanto qualitativo: por um lado, verificamos o número de ocorrências de cada categoria, inclusive, comparando os dois grupos e o diferente grau de imposição das duas situações; por outro, foram observadas as estruturas linguísticas e sua função, tendo em vista o contexto interacional.

6. PEDIR EM PORTUGUÊS BRASILEIRO E ITALIANO: ANÁLISE E DISCUSSÃO

Na análise dos dados, realizada a partir da anotação do corpus, observamos, em um primeiro momento, como se apresentava a sequência interacional manipulação > ação > sanção (> após a sanção), que identificamos ser linear em apenas 40% dos casos. Isso revela uma tendencial não linearidade das interações que pode depender justamente da coconstrução entre os interlocutores e da consequente imprevisibilidade de suas contribuições. Não há diferenças significativas entre IT e BR, mas se verifica uma preponderância de interações não lineares quando o grau de imposição é alto (GI↑), com uma incidência levemente superior entre os IT. Vejamos, a seguir, um exemplo de cada tipo e cada língua.

(1)

A: licença:: por favor você teria uma caneta pra me emprestar? <manipulação>

B: tenho sim <ação>

A: ai:: brigada ((risos seguidos de longa pausa para anotar o telefone)) muito obrigada <sanção>

B: tchau <após a sanção>

(2)

A: *mi scusi? Le devo chiedere un favore, grosso però... <manipulação>*

B: *dica!*

A: *nel senso che è un'urgenza e non mi prende il cellulare perché non...non so perché, forse qui c'è eh:: la tim non funziona <manipulação>*

B: *mh-mh*

A: *ho un amico che mi sta arrivando dall'aeroporto e ho bisogno di dirgli una cosa urgentemente. <manipulação>*

B: *va bene <ação>*

A: *se mi fa questo grossissimo favore, le pago, casomai, la telefonata, ma... <manipulação>*

B: *ma si immagini. Prego. <ação>*

A: *grazie mille, eh? Grazie. <sanção>*⁹

Nas duas interações, é possível pelo menos reconhecer as três fases principais, embora, em alguns casos, a linearidade não seja respeitada, já que há mais do que um único turno de fala para realizar cada fase. No exemplo 2, a manipulação, fragmentada em quatro turnos, acaba se alternando com a ação, em um movimento colaborativo entre os interagentes. Na construção do pedido, constata-se a presença de diferentes estratégias: após a primeira aceitação, que se manifesta com um sinal de concordância do interlocutor (“*va bene*”), há mais um turno de manipulação da falante, seguido de uma reação ainda mais definida do interlocutor (“*ma si immagini... prego*”) e da entrega do celular, confirmando que, embora o pedido de empréstimo não tenha sido sequer diretamente formulado, o efeito da manipulação se concretizou.

Há também intervenções inesperadas como pedidos de esclarecimento ou conversas incidentais do interlocutor – isto é, assuntos paralelos, não essenciais para a realização da ação – que podem alterar o curso do pedido, pois interrompem a sequência padrão e exigem uma mudança no desenvolvimento da interação.

Passando à análise dos elementos que compõem a manipulação, vê-se que, em praticamente todos os casos, há um apelo antes do pedido, o que provavelmente foi propiciado pelas características das situações propostas (na rua e entre desconhecidos). Contudo, enquanto em IT sua presença é absolutamente constante, em BR, constata-se um número de ocorrências levemente menor, em especial no pedido da caneta, quando o grau de imposição é mais baixo.

Em IT, o núcleo do apelo é uma manifestação de cortesia ritualizada, expressa por fórmulas como “*scusi*” ou “*mi scusi*”, sempre conjugadas em terceira pessoa no *corpus*, por se tratar de interações de elevada distância social, que exigem o tratamento formal. Cabe ressaltar que essas fórmulas, derivadas do verbo “*scusarsi*” (desculpar-se), correspondem a um pedido de permissão, cuja convencionalidade sugere haver a tendência a sinalizar a “invasão” do território, no momento em que se interpela o outro, preservando, desse modo, seu espaço individual.

Por outro lado, em BR, predomina o uso de marcadores de vínculo. Tendo em vista que todas as interações acontecem entre desconhecidos, chama a atenção o amplo uso de “moço/moça” com função apelativa, que não está necessariamente ligado à idade do interlocutor. O uso de marcadores de vínculo está concentrado, sobretudo, no pedido de alto grau de imposição, o que pode indicar a correlação existente entre sua presença e a configuração do movimento manipulatório, testemunhando também uma tendência em apostar no efeito de proximidade com o interlocutor, particularmente valorizado nas sociedades com traços que tendem ao coletivismo (HOFSTEDÉ, 2001).

Ainda na fase da manipulação, são muito frequentes as justificativas, que evidenciam os motivos que levam o falante a solicitar a ajuda do outro. Por um lado, as justificativas apelam para a solidariedade do interlocutor (BROWN; LEVINSON, 1987),

⁹ A: com licença? Preciso pedir um favor, mas é um grande favor... /B: diga !/A: é que é uma urgência e meu celular não pega porque não... não sei por quê, talvez aqui tenha eh... a tim não funciona / B: mh-mh / A: tenho um amigo que está chegando do aeroporto e preciso falar uma coisa pra ele urgentemente / B: está bem / A: se puder me fazer esse enorme favor, eu pago, no caso, a ligação, mas... / B: imagina. Aqui está. / A: muito obrigada, viu? Obrigada.

pois o tornam partícipe da situação do falante; por outro, mostram que ele está sendo visto como um ser independente e racional (BLUM-KULKA, 1992; CAFFI, 2001), ao qual precisam ser explicadas as razões pelas quais deveria agir em prol de quem realizou o pedido.

Nas interações analisadas, é evidente a correlação entre grau de imposição (GI) e presença de justificativas, que fazem referência às razões ou explicitam a necessidade de ser ajudado pelo outro. De fato, na situação em que se pede uma caneta emprestada (GI↓), há uma única justificativa por pedido em média, enquanto na situação do celular essa média sobe para 2,7 em BR e 2,6 em IT.

Esses resultados podem ser vistos na tabela 1, a seguir.

Tabela 1 - Número de justificativas por situação (BR e IT)

	BR		IT		Totais
	caneta (GI↓)	celular (GI↑)	caneta (GI↓)	celular (GI↑)	
Justificativas (explicitação de motivos)	7	20	4	17	48
Justificativas (explicitação de necessidade)	3	7	6	9	25
Totais	10	27	10	26	73

Fonte: Elaboração nossa.

Quanto à execução dos pedidos em si, verificamos que, em todos os casos analisados (ver quadro 5, a seguir), eles são realizados por meio de um ato principal convencionalmente indireto.

Quadro 5 - Atos principais nos pedidos em BR e IT

Caneta		Celular	
BR	IT	BR	IT
Você tem um papel, uma caneta?	<i>Avrebbe una penna per caso?</i>	Você pode me emprestar o celular rapidinho?	<i>Non è che mi presterebbe il suo cellulare per un minuto per favore?</i>
A senhora tem uma caneta pra me emprestar?	<i>E:: mica ha una penna?</i>	Poderia me emprestar um minutinho?	<i>Le dispiacerebbe prestarmi il cellulare poi eh:: le pago un caffè?</i>
Você poderia me emprestar uma caneta?	<i>Non è che ha una penna?</i>	Você pode me emprestar o seu celular?	<i>Non è che potrei fare una telefonata dal suo cellulare?</i>
Pode me emprestar uma caneta por favor?	<i>Che per caso ha una penna?</i>	Cê pode me emprestar seu celular por favor?	<i>Che per caso avrebbe un cellulare?</i>

Cê tem uma caneta?	<i>Ha per caso una penna? # in borsa</i>	Será que você pode me emprestar o seu?	<i>Mica ha il cellulare::?</i>
Você tem uma caneta pra emprestar	<i>Non avrebbe per caso una penna?</i>	Você pode me emprestar o celular?	<i>Potrebbe prestarmi il suo cellulare?</i>
Cê tem uma caneta pra me emprestar?	<i>Avrebbe mica una penna?</i>	Faz favor... cê tem um celular pra me emprestar...?	<i>Ha un- ha un telefonino a disposizione?</i>
(Você) poderia por gentileza me arrumar uma caneta?	<i>Ha una penna per scrivere?</i>	Será que você pode emprestar (um) celular pra mim?	<i>Se mi può fare una cortesia, di prestarmi il cellulare...</i>
Por favor, você teria uma caneta pra me emprestar?	<i>Ha per caso una penna?</i>	Eu posso usar seu celular pra mandar um recado pra ele?	<i>Mi potrebbe?</i>
Cê pode me emprestar uma caneta?	<i>Ha una penna per caso?</i>	Você tem um... que você pode me emprestar?	<i>Se mi fa questo grossissimo favore, le pago, casomai, la telefonata, ma...</i>

Fonte: Elaboração nossa.

Nossa hipótese é que um ato convencionalmente indireto consiste em um tipo de ato principal mais “seguro”, porque se encontra no meio entre o pedido mais impositivo, geralmente expresso com um ato principal direto, e a máxima necessidade de inferência, que um ato de fala não convencionalmente indireto requereria, obrigando o interlocutor a um esforço muito maior de interpretação do valor ilocucionário e sendo, portanto, menos eficiente (LAKOFF, 1974; BROWN; LEVINSON, 1987).

De fato, os falantes analisados, por um lado, explicitam o pedido e não exigem que o interlocutor seja obrigado a realizar uma inferência, mas, por outro, deixam-no “livre”, pois não demandam diretamente uma ação, mas “verificam condições”, na maior parte das vezes, relacionadas ao “ter” (“você tem uma caneta?”, “*hai una penna?*”) ou ao “poder” (“você pode(ria) me emprestar seu celular?”, “*non è che può/potrebbe prestarmi il suo cellulare?*”).

A estratégia de perguntar sobre a posse do objeto, que substitui o “verdadeiro” pedido de empréstimo, é dominante na situação da caneta. Por outro lado, na situação do celular, que implica um grau de imposição muito mais elevado, a preferência da grande maioria dos informantes, tanto BR quanto IT, é pelo uso do verbo modal “poder”.

A preponderância de atos convencionalmente indiretos confirmaria tanto as conclusões de Blum-Kulka et al. (1989) quanto aquelas a que chegamos em estudos anteriores (cf. SANTORO; PORCELLATO, 2020) relativamente à necessidade de escolhas que garantam ao falante uma maior chance de ser compreendido, sem, no entanto, precisar utilizar pedidos impositivos, que invadem o território alheio. Isso iria em direção contrária à convicção de que a indiretividade – que, confiando na solidariedade do outro, permite “voltar atrás” e não se comprometer demais – seja a estratégia mais utilizada.

Os falantes de IT pedem a caneta de forma altamente rotinizada, revelando que selecionam formas prototípicas convencionalizadas, que exigem um menor empenho, desnecessário quando não há uma grande preocupação com a invasão do território do outro (GI↓). O grau de imposição parece influenciar de forma significativa a realização dos pedidos, já que, no caso do empréstimo do celular (GI↑), constata-se uma grande variedade de diferentes “soluções” comunicativas, que denotam uma maior preocupação com a potencial limitação da liberdade do outro.

Em BR, percebe-se uma diferença menos acentuada entre os dois tipos de pedidos, o que faria pressupor uma menor influência do grau de imposição na realização do ato principal. Nos atos de fala com o grau de imposição mais elevado (GI↑), predomina a verificação de condições ligada ao “poder fazer” (utilizada em 8 dos 10 pedidos), enquanto, na situação da caneta (GI↓), os falantes se dividiram entre a verificação de condições relativas ao “ter” (selecionada em 6 dos 10 casos) e ao “poder” (escolhida nos restantes 4 pedidos).

O grau de imposição influencia também o uso de modificadores e atos de suporte e os exemplos analisados confirmam a hipótese segundo a qual não só a presença, mas também a variedade de estratégias que modificam a força ilocucionária aumenta conforme cresce a “dificuldade” do pedido.

Observando os modificadores escolhidos para modular a força ilocucionária no ato principal da situação da caneta, nota-se, tanto em BR quanto em IT, um uso repetido de expressões convencionalizadas, que revelam a existência de um repertório “pronto para o uso”, aparentemente utilizado pelos falantes para poupar esforços. Em IT, chama especialmente a atenção a repetição do duvidador (“*per caso*”), que aparece em 6 dos 10 pedidos, que, assim como o uso da negação ou de outras fórmulas dubitativas (“*non [è che]*”, “*mica*”), garante maior liberdade ao interlocutor, pois tende a criar o efeito de que o falante é pessimista em relação à possibilidade de realização do pedido (NUZZO, 2007).

Ao contrário, para pedir um celular emprestado, o que certamente exige uma “invasão” muito maior do espaço do interlocutor, os falantes encontram soluções mais criativas e selecionam instrumentos linguísticos de diferentes tipos para realizar o ato. Além de estratégias mais comuns como verbos modais, condicional ou fórmulas dubitativas, aparecem também minimizadores (“*rapidinho*” e “*minutinho*” em BR e “*per un minuto*” em IT), escolhas lexicais atenuantes (“*le dispiacerebbe*”) ou ainda estruturas hipotéticas (“*se mi fa questo grossissimo favore...*”). Em IT, constata-se, inclusive, a presença de ofertas de ressarcimento (“*le pago un caffè*” ou “*le pago casomai la telefonata*”), que indicam o reconhecimento de que o pedido exige um custo elevado do interlocutor.

A variedade de estratégias presentes nos atos principais parece ser menor em BR. Uma possível explicação para isso é a tendência de atribuir ao apelo uma função de mais relevo, pois com os frequentes marcadores de vínculo como “moço” e “minha senhora” se cria um efeito de aproximação entre os interlocutores, que dispensa estratégias mais sofisticadas de cortesia negativa e se fundamenta no envolvimento emocional, na empatia e na solidariedade (BLUM-KULKA, 1992).

Na fase da ação, observamos o comportamento do interlocutor, após ter recebido o pedido. É esse o momento da interação, no qual vendo o modo como o interlocutor interpreta a manipulação (recepção) e, em seguida, reage (resposta), é possível identificar o efeito, isto é, a força ilocucionária do pedido.

Embora haja algumas exceções, os participantes dos *role plays* tendem a responder positivamente à manipulação. Os casos em que o pedido é negado – que denominamos *contra* – se concentram na situação da caneta, de baixo grau de imposição, e são, com frequência, seguidos pelos movimentos ditos *counter*, com os quais o interlocutor propõe alternativas. Em outras palavras, mesmo recusando-se a atender a solicitação ou sem condições de fazê-lo, o interlocutor mostra que adere ao desejo dos falantes, foi persuadido pela manipulação a “querer fazer” o que é pedido e é solidário com quem se dirigiu a ele mesmo sem conhecê-lo. Vejamos um exemplo em cada língua.

(3)

A: Você tem uma caneta pra emprestar pra eu anotar esse número... por favor? <manipulação>

B: [não tenho... <<contra>> mas a papelaria ali atrás vende <<counter>> <ação>

A: obrigado <sanção>

(4)

A *scusi un attimo:: che per caso ha una penna?* <manipulação>

B [mi dica] *una penna:: e gua-*

A *mi serve una penna devo prendere questo numero di telefono* <manipulação>

B *eh:: purtroppo mi trova sprovvisto signora non non ce l'ho con me* <<contra>> <ação>

A *vabbé*

B *non so come potremmo fare:: forse se lo può segnare sul cellulare* <<counter>> <ação>

A [vediamo::] *ah forse sì sul cellulare* <sanção>

B [potrebbe essere] *un'ide:a* <<counter>> <ação>

A *eh vediamo un po' :: grazie eh* <sanção>

B [xx] *di nu:lla ci mancherebbe arrivederci*

A [grazie grazie] *grazie :: arrivederci* <sanção>¹⁰

No exemplo em BR, o interlocutor indica uma papelaria, na qual o falante poderia encontrar a caneta de que precisa. Em IT, B não tem uma caneta e, portanto, não pode satisfazer o pedido, mas, utilizando um nós inclusivo (“*non so come potremmo fare*”), mostra que assume para si o problema apresentado por A e sugere que utilize o celular para escrever o número.

Obviamente, é preciso levar em conta que, em se tratando de dados coletados por meio de *role plays*, pode haver diferenças em relação à vida real, que se concretizam sobretudo na etapa da ação. Tanto a manipulação quanto a sanção, são, de fato, operações eminentemente discursivas, que, por isso, tendem a não sofrer grandes mudanças na

¹⁰ A me dá licença um minuto:: será que por acaso o senhor tem uma caneta? / B [me diga] uma caneta:: e vej- / A preciso de uma caneta preciso anotar esse número de telefone / B eh:: infelizmente estou sem senhora não não tenho nenhuma comigo / A tudo bem / B não sei como poderíamos fazer:: talvez a senhora possa anotar no celular / A [vamos ver::] ah talvez sim no celular / B [poderia ser] uma ide:i:a / A eh vamos ver aqui :: obrigada viu / B [xx] de na:da imagina até logo / A [obrigada obrigada] obrigada :: até logo

“simulação” própria do *role play*, no qual os falantes usam seu repertório linguístico para interagir seguindo as instruções dadas. Por outro lado, como as ações (não) realizadas não têm consequências reais, observamos nos dados uma maior disposição a entregar objetos até valiosos como um celular, o que poderia não acontecer na vida real.

A fase da sanção, que encerra a sequência base, é constituída, na grande maioria dos casos, por agradecimentos, acompanhados de uma aceitação resignada, quase todas as vezes em que o pedido não é atendido (o que acontece, sobretudo, na situação da caneta em IT). Além de o falante reconhecer a ação realizada pelo interlocutor, agradecer, mais do que uma verdadeira manifestação de gratidão, implica, às vezes, também considerar que o diálogo se encaminha para a conclusão, por representar um movimento ritualizado na condução da interação (HYMES, 1971; ASTON, 1995).

Não obstante, em aproximadamente metade dos casos, há também uma etapa posterior, à qual os participantes da interação reservam respostas aos agradecimentos, despedidas e comentários finais. Além disso, os movimentos *contra* são acompanhados, em geral, por pedidos de desculpas dos interlocutores, o que mostra solidariedade, mesmo na impossibilidade de ajudar o outro. Na situação do celular, são menos frequentes as manifestações de despedida, porque, em alguns casos, a gravação se interrompe no momento da entrega do objeto, a que deveria se seguir a ligação telefônica. Cabe observar que as despedidas aparecem em número muito maior em italiano (3 BR - 12 IT), o que pode ser interpretado como uma necessidade convencionalizada de anunciar a saída, talvez mais necessária nesse grupo, se considerarmos a ideia mais marcada de “invasão do território alheio”, que se manifesta desde a escolha de como interpelar o outro. Todavia, também nesse caso, podemos pensar que a interrupção da gravação no momento da entrega do objeto pedido possa ajudar a entender a razão pela qual as despedidas aparecem em número menor.

7. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES CONCLUSIVAS

Um dos objetivos deste estudo era observar a coconstrução do ato de fala do pedido, levando em conta tanto as sequências dos movimentos interacionais, quanto os elementos que as constituem. A análise mostrou que a manipulação se inicia, em todos os casos, com apelos seguidos de justificativas ou expressões de necessidade e que, raramente, o pedido em si se encontra logo no primeiro turno de fala, como se o falante quisesse antes verificar a disponibilidade de seu interlocutor.

Outro dado relevante é que nas interações examinadas os atos principais são, sem exceção, convencionalmente indiretos. Em outras palavras, o falante seleciona a opção que, por um lado, diminui o risco de desrespeitar o espaço alheio e de criar o efeito de coerção da liberdade do outro, e, por outro, garante que o pedido seja entendido, confiando no conhecimento compartilhado entre os interagentes e na convencionalidade das alternativas disponíveis em uma dada cultura.

O sucesso das estratégias adotadas parece confirmado pelas respostas dos interlocutores, os quais, em sua maioria, satisfazem os pedidos ou manifestam sua adesão em relação ao desejo ou à necessidade do falante. De fato, mesmo quando não há condições de atender o pedido, o interlocutor mostra empatia e solidariedade, propondo soluções para ajudar.

O nível de convencionalidade é especialmente elevado no encerramento da sequência base, ou seja, na fase que denominamos “sanção”. De fato, é notável a frequência com a qual aparecem agradecimentos ritualizados não somente com a função de reconhecer a ação realizada, mas também com a função de sinalizar o desfecho da interação, no qual, às vezes, aparecem também despedidas.

A comparação entre brasileiros e italianos revelou que, embora apresentem analogias em sua construção, os pedidos mostram algumas diferenças significativas. Chamam a atenção os apelos, que, no caso dos brasileiros, se apoiam essencialmente em manifestações de vínculo e empatia, enquanto nas interações dos italianos são caracterizados pela necessidade de “pedir licença” para interpelar o outro, mostrando a importância de preservar o território alheio.

Isso aponta para uma possível relação entre as escolhas linguísticas e os traços que podem caracterizar as duas culturas. No caso de BR, se evidencia uma tendência a valorizar a solidariedade e o pertencimento a um grupo social, típica de uma cultura de aproximação. Ao contrário, no caso de IT, as preferências parecem indicar uma cultura que preza, em maior medida, o respeito do espaço individual.

As diferenças entre as línguas se manifestaram também na análise da relação entre o grau de imposição e o nível de convencionalidade na realização do pedido. Apenas as interações entre italianos mostram, de forma evidente, o uso de formas convencionalizadas no pedido mais “fácil”, enquanto deixam margem a uma grande variabilidade e a escolhas aparentemente mais individuais, quando os riscos ligados a uma potencial recusa são maiores. Não acontece o mesmo em português brasileiro e uma hipótese para explicar a diferença pode estar justamente no tipo de relação estabelecido desde o primeiro contato, que, apelando para a solidariedade, determina também as outras escolhas.

Ampliar o *corpus* e diversificar situações permitirá aprofundar essas primeiras hipóteses interpretativas. Por enquanto, a análise dos dados lembra o que disse um dos falantes: “Isso que é o povo brasileiro... é solidário pra caramba!”

REFERÊNCIAS

- ASTON, G. Say “Thank You”: Some Pragmatic Constraints in Conversational Closings. *Applied Linguistics*, v. 16, n. 1, p. 57-86, mar. 1995.
- AUSTIN, J. L. *How to do things with words*. London: Oxford University Press, 1962.
- BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J. J.; KASPER, G.; ROEVER, C. *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, New Jersey: Alex Publishing Corporation, 1989.
- BLUM-KULKA, S. The Metapragmatics of Politeness in Israeli Society. In: WATTS, R. J.; IDE, S.; EHLICH, K. (org.). *Politeness in Language: Studies in its History, Theory, and Practice*. Berlin; New York: Mouton de Gruyter, 1992. p. 255-280.
- BRAVO, D. ¿Imagen positiva vs. imagen negativa? Pragmática socio-cultural y componentes de face. *Oralia: análisis del discurso oral*, v. 2, p. 155-184, 1999.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- CAFFI, C. *La mitigazione: un approccio pragmatico alla comunicazione nei contesti terapeutici*. Münster Hamburg: Lit, 2001.

- CAFFI, C. *Pragmatica sei lezioni*. Roma: Carocci, 2009.
- EDMONDSON, W. *Spoken Discourse: A Model for Analysis*. London; New York: Longman, 1981.
- GREIMAS, A. J., COURTÉS, J. (2008). *Dicionário de semiótica*. Trad. de Alceu Dias Lima et al. São Paulo: Contexto (Título original: *Sémiotique : dictionnaire raisonné de la théorie du langage*. Paris: Hachette, 1993).
- GUMPERZ, J. J. (org.). *Language and Social Identity*. Cambridge; New York: Cambridge University Press, 1982.
- HOFSTEDTE, G. *Culture Consequences*. 2. ed. Thousand Oaks (CA): Sage, 2001.
- HYMES, D. H. Sociolinguistics and the Ethnography of Speaking. In: ARDENER, E. (Org.) *Social Anthropology and Language*. London: Tavistock, 1971.
- KHALIL, L. M. G. As noções de intenção e intencionalidade sob a perspectiva da Sociolinguística Interacional: reflexões teóricas e análise de duas situações de interação. *Entrepalavras*, v. 7, n. 2, p. 351, out. 2017.
- LAKOFF, G. What You Can Do with Words: Politeness, Pragmatics and Performatives. *Berkeley Studies in Syntax and Semantics*, v. 1, n. XVI, p. 1-55, 1974.
- NUZZO, E. *Imparare a fare cose con le parole: richieste, proteste, scuse in italiano lingua seconda*. Perugia: Guerra Edizioni, 2007.
- PÊCHEUX, M.; FUCHS, C. A propósito da análise automática do discurso: atualizações e perspectivas. In: GADET, F.; HAK, T. (orgs.). *Por uma análise automática do discurso*. 3. ed. Campinas: Ed. da Unicamp, 1997. p. 163-252.
- ROSSI, G. *The Request System in Italian Interaction*. 2015. 313 f. Doutorado – Radboud University, Nijmegen, 2015.
- SANTORO, E. Illocuzione e interazione nelle richieste in italiano: un confronto tra parlanti nativi e apprendenti brasileiros. In: SANTORO, E.; VEDDER, I. (orgs.). *Pragmatica e interculturalità in italiano lingua seconda*. Firenze: Franco Cesati, 2016. p. 41-52.
- SANTORO, E.; PORCELLATO, A. M. Língua, cultura e cognição: um estudo do ato de fala do pedido em italiano, português brasileiro, espanhol argentino e alemão. *PERcursos Linguísticos*, v. 10, n. 26, p. 49-71, 2020.
- SANTORO, E.; SILVA, L. A. DA; KULIKOWSKI, M. Z. Estudar pedidos na perspectiva da Pragmática cross-cultural. In: SANTORO, E.; SILVA, L. A.; KULIKOWSKI, M. Z. (orgs.); *Estudos em Pragmáticas: atos de fala em português, italiano, espanhol e inglês*. p.13-36, 2021a. São Paulo: Universidade de São Paulo. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. Disponível em: <http://www.livrosabertos.sibi.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/710>. Acesso em: 15/12/2021.
- SBISÀ, M. *Linguaggio, ragione, interazione: per una pragmatica degli atti linguistici*. Ed. digitale. Trieste: EUT Edizioni Università di Trieste, 2009 [1989].
- SEARLE, J. *Speech Acts*. Reprint ed. Oxford: Cambridge University Press, 1969.
- TANNEN, D. *That's Not What I Meant! How Conversational Style Makes or Breaks Relationships*. New York, London: HarperCollins, 2011.



Este texto está licenciado com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.