

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO – UFES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSO EM LINGUÍSTICA**

**ANGÉLICA COELHO BARROS**

**A EFICÁCIA DA INSTRUÇÃO PRAGMÁTICA: O ENSINO E A  
APRENDIZAGEM DE PEDIDOS ENTRE APRENDIZES DE  
INGLÊS**

**VITÓRIA  
2016**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO – UFES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSO EM LINGUÍSTICA**

**ANGÉLICA COELHO BARROS**

**A EFICÁCIA DA INSTRUÇÃO PRAGMÁTICA: O ENSINO E A  
APRENDIZAGEM DE PEDIDOS ENTRE APRENDIZES DE INGLÊS**

VITÓRIA  
2016



**ANGÉLICA COELHO BARROS**

**A EFICÁCIA DA INSTRUÇÃO PRAGMÁTICA: O ENSINO E A  
APRENDIZAGEM DE PEDIDOS ENTRE APRENDIZES DE INGLÊS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação *Stricto Sensu* em Estudos Linguísticos da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Estudos Linguísticos.

Área de concentração: Linguística Aplicada.  
Orientadora: Prof. Dra. Maria da Penha Pereira Lins

Vitória  
2016

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho aos meus pais que tanto me inspiraram, incentivaram e me fizeram entender o verdadeiro valor do estudo. Ao meu pai (in memoriam) que sempre esteve presente nos momentos em que eu mais precisava, e a minha mãe, pelo trabalho e sacrifícios para que eu pudesse chegar até aqui.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

A esta universidade, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro.

Agradeço aos professores e alunos do Centro de Línguas que gentilmente contribuíram para a realização deste trabalho

Agradeço a Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Aurélia Leal Lima Lyrio por ter aceito meu projeto e por ter me orientado no decurso do meu trabalho até a sua quase conclusão.

Agradeço a Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria da Penha Pereira Lins por me orientar em minhas pesquisas para que eu pudesse concluir minha dissertação.

Agradeço aos professores que aceitaram fazer parte da minha banca de qualificação e também por suas riquíssimas contribuições.

A minha família, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

Aos meus amigos, por entender que minha ausência ou presença nos encontros com as minhas anotações e computador foi necessário para que eu pudesse conquistar o título de mestre.

E a todos que de forma direta ou indireta fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

"As crianças não devem aprender pela força e severidade, cabe ao professor encaminhá-los para que se divirtam com suas mentes, para que o mestre seja capaz de descobrir com precisão a tendência peculiar do gênio que existe dentro de cada um."  
(Platão)

## RESUMO

Estudos pragmáticos apontam que a competência linguística por si só não é suficiente para que aprendizes de uma língua estrangeira consigam adequar enunciados a diferentes contextos comunicativos. Autores como Brown e Levinson (1978) e Trosborg (1994) afirmam que a falta ou o uso inapropriado de princípios pragmáticos podem levar a um ouvinte a tirar conclusões precipitadas e não favoráveis em relação a imagem social de um falante durante interações, sejam elas, face a face ou não. Estes podem ser mal interpretados ou injustamente julgados rudes, insensíveis, não cooperativos, desrespeitosos, entre outros, durante circunstâncias concretas de comunicação. Isto pode ocorrer com significativa frequência entre indivíduos de diferentes comunidades. Portanto, aprendizes de inglês como língua estrangeira ou segunda língua precisam ser significativamente mais cuidadosos e atentos às funções e ao grau de polidez dos discursos. Muitos estudos como os de Kasper e Schmidt (1996) e Bardovi-Harlig (2001) afirmam que o ensino e a aprendizagem de uma língua estrangeira deveria incluir uma instrução pragmática para possibilitar o aprimoramento da competência comunicativa de aprendizes. Entretanto, muitas das abordagens, tanto as no ensino regular quanto as no ensino de centros de idiomas, ainda dão prioridade ao desenvolvimento da competência linguística. Desse modo, como objetivo, este estudo propõe observar que estratégias de atenuação são empregadas pelos sujeitos desta pesquisa no decurso da interação e propor o ensino e a aprendizagem de 11 estratégias de polidez para pedidos aos 29 aprendizes, sujeitos desta pesquisa, com idades entre 18 e 45 anos, de ambos os sexos. Este estudo fundamenta-se na teoria dos atos de fala de Austin (1962), Searle (1969) nos conceitos de polidez de Brown e Levinson (1978) e na classificação de estratégias para pedidos de Trosborg (1994). Os resultados desta pesquisa mostram que, após a instrução, os aprendizes apresentaram um maior uso de estratégias de polidez e fizeram uso de estratégias que não foram observadas nos resultados do pré-teste. Assim, percebe-se uma significativa diferença, aparentemente favorável, na performance dos aprendizes no pós-teste em comparação aos resultados do pré-teste.

Palavras-chaves: Instrução pragmática, Estratégias de polidez, Pedidos.

## **ABSTRACT**

Pragmatic Studies show that linguistic competence alone is not enough for learners of a foreign language to be able to suit utterances to different communicative contexts. Authors such as Brown and Levinson (1978) and Trosborg (1994) stated that the lack or inappropriate use of pragmatic principles can generate negative conclusions in relation to the speaker and / or listener. These can be misinterpreted and misjudged rude, unfeeling, uncooperative, disrespectful, among others, during specific circumstances of communication. This may occur with significant frequency among individuals from different communities, therefore, English learners as a foreign language or second language need to be significantly more aware of the function of speech and the degree of linguistic politeness in face to face interactions. However, even though many studies suggest that the teaching and learning of a foreign language must include a pragmatic instruction in order for learners to improve their communicative competence, many approaches of regular schools and of language teaching centers, still gives priority to communicative competence development. Studies such as Kasper and Schmidt (1996) and Bardovi-Härlig (2001) argue that pragmatic instruction, especially those aimed at the mitigation of speech acts are important to complement the communicative competence of learners. Thus, the objective of this study is to propose the improvement of the communicative competence of 29 advanced learners of English as a foreign language aged between 18 and 30 years. To do this, a pragmatic instruction was used and aimed at the teaching and learning of 11 politeness strategies. This study is based on the theory of speech acts of Austin (1962) Searle (1969, 1975) on the concept of politeness of Brown and Levinson (1978) and on the classification of request strategies of Trosborg (1994). The results of this research showed that after the pragmatic instruction apprentices showed a greater use of politeness strategies and made use of strategies that were not observed in the pre-test results. Thus, a significant increase of strategies in the performance of the apprentices was observed in the posttest when compared to the pretest results.

Keywords: Pragmatic instruction, politeness strategies, request.



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: <b>Estratégias para pedidos</b> apresentados em nível crescente de diretividade.....	26
Quadro 2: <b>Estratégias para pedidos</b> modificadores internos sintáticos e léxicos/estruturais.....	29
Quadro 3: <b>Estratégias para pedidos</b> Estratégias usadas pelos aprendizes no pré-teste.....	41
Quadro 4: <b>Estratégias para pedidos</b> Estratégias usadas pelos aprendizes no pré-teste.....	41
Quadro 5: <b>Estratégias para pedidos</b> Estratégias dadas ênfase durante a instrução.....	46
Quadro 6: <b>Estratégias para pedidos</b> Estratégias usadas pelos aprendizes no pós-teste.....	47
Quadro 7: <b>Estratégias para pedidos</b> Estratégia usada pelos aprendizes no pós-teste.....	48
Quadro 8: <b>Estratégias para pedidos</b> Estratégias usadas pelos aprendizes no pós-teste em comparação com o pós-teste.....	50
Quadro 9: <b>Estratégias para pedidos</b> Estratégias usadas pelos aprendizes no pós-teste em comparação com o pós-teste.....	51

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>16</b>
2.1 PRAGMÁTICA.....	16
2.2 NOÇÃO DE FACE DE ERVING GOFFMAN.....	19
2.3 A TEORIA DA POLIDEZ LINGUÍSTICA E A NOÇÃO DE FACE.....	21
2.3.1 A teoria da polidez de Brown e Levinson.....	22
2.4 O ATO DE FALA PEDIDO.....	25
2.4.1 O uso da indiretividade para atenuar pedidos.....	26
2.4.1 O uso de modificadores internos para atenuar pedidos.....	39
2.5 A INSTRUÇÃO PRAGMÁTICA.....	31
<b>CAPÍTULO 3 METODOLOGIA.....</b>	<b>34</b>
3.1 PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	35
3.2 INSTRUMENTOS DA PESQUISA.....	35
3.2.1 Instrumentos de avaliação.....	35
3.2.1.1 Questionários.....	35
3.2.1.2 Testes.....	36
3.2.2 Instrumentos de intervenção.....	37
3.2.3 Materiais utilizados.....	38
3.3 ETAPAS DA PESQUISA.....	38
<b>CAPÍTULO 4 ANÁLISE E RESULTADOS PARCIAIS.....</b>	<b>39</b>
4.1 RESULTADOS DO PRÉ-TESTE.....	39
4.2 ANÁLISE DO PRÉ-TESTE.....	42
<b>CAPÍTULO 5 ANÁLISE E RESULTADOS FINAIS.....</b>	<b>45</b>
5.1 RESULTADOS DO PÓS-TESTE.....	45
5.2 ANÁLISE DO PÓS-TESTE.....	50
5.2.1 Análise do uso ou não uso das estratégias que foram enfatizadas na instrução pragmática.....	51
5.2.2 Análise do uso ou não uso das estratégias que não foram enfatizadas na instrução pragmática.....	54

5.3 DISCUSSÃO DA ANÁLISE DOS DADOS DO PRÉ-TESTE EM COMPARAÇÃO COM OS DADOS DO PÓS-TESTE.....	55
<b>CAPÍTULO 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>58</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>62</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>72</b>

## CAPÍTULO 1 – CONSIDERAÇÕES INICIAIS

*“Há regras de uso sem as quais as regras gramaticais seriam inúteis.*

*” (Hymes, 1972, p.278)*

A produção e a compreensão de discursos orais de forma eficaz e eficiente numa dada língua não dependem apenas do nível da competência linguística ou gramatical. Estudos como os de Hymes (1972), Coulthard (1985); Searle (1969); Brown e Levinson (1978) e Trosborg (1994) mostram que um mesmo enunciado pode apresentar inúmeras funções e possíveis sentidos em um contexto, mas fora desse contexto geralmente apenas o sentido explícito é compreendido. Portanto, aprender uma língua e fazer uso eficaz e eficiente dessa língua, exige habilidades e competências que vão além da competência linguística. Assim, para que o aprendiz se torne comunicativamente competente numa língua é necessário que, além de aprender a estruturar e compreender enunciados, saiba adequá-los às situações concretas de comunicação.

Apesar dos erros pragmáticos não serem significativamente um problema e a aquisição de sua competência não seja muito perceptível na língua materna, pelo fato desta competência ser usada e adquirida de forma inconsciente por falantes e ouvintes nativos, o mesmo não pode afirmar-se com relação aos aprendizes da língua inglesa. Os aprendizes de uma língua estrangeira costumam se deparar com situações onde o discurso elaborado soa aparentemente polido, caso este fosse estruturado em sua comunidade nativa, em circunstâncias comunicativas similares, entretanto, não pode ser aceito como adequado pela comunidade da língua estrangeira aprendida.

Cada cultura tem especificidades em relação à elaboração dos atos de fala e a competência pragmática é responsável por modular estas especificidades. As circunstâncias comunicativas, ou seja, os contextos, geralmente são parecidos independentemente da cultura, mas a forma com que os indivíduos produzem os enunciados para transmitirem as suas intenções são diferentes. Esta diferença pode ser significativamente grande dependendo das culturas que estão sendo estudadas. Como exemplo: na cultura egípcia quando uma pessoa rejeita um convite, deve usar “ I must [...]” antes da estrutura que indica a recusa do convite. Assim, uma das dificuldades mais comuns enfrentadas pelos aprendizes é aplicar estratégias que atenuam o discurso, e que, geralmente, são usados por nativos ou falantes não nativos mais experientes.

De acordo com Austin (1962) e Searle (1969), enunciados são atos de fala que representam funções da linguagem que são usadas para indicar ações como a de pedir, informar, recusar, entre outras. Um dos tópicos significativamente mais discutidos entre os estudos pragmáticos é o que dispõe sobre os diferentes níveis de ameaça à face proporcionada pelos atos de fala dentro de contextos reais de comunicação. Assim, enquanto alguns atos oferecem pouca ameaça como desculpar e convidar, outros possuem um maior grau de impositividade como pedir e reclamar, que, neste caso, de acordo com Brown e Levinson (1987), necessitam de atenuação para que não afetem a imagem pública, ou seja, a face positiva e/ou negativa de falante e/ou ouvinte.

Pedidos são considerados um dos atos de fala mais ameaçadores entre os estudos linguísticos. Este ato tem atraído a atenção de um grande número de estudiosos, pelo fato de ser considerado uma das ações mais frequentes nas interações sociais (FRASER, 1980) e (KOIKE, 1989) e por ser considerado significativamente impositivo (TROSBORG, 1994). De acordo com a categorização dos atos ilocutórios de Searle (1969), pedidos são atos de fala diretivos, classificados como a ação de tentar fazer com que um ouvinte realize um ato ou atos pertinentes ao desejo de um falante. Em vista disso, este ato necessita de atenuação, caso contrário, o falante e/ou ouvinte pode perder a face negativa e/ou positiva.

A face positiva se refere à imagem pública de um sujeito cooperativo, gentil, amigável e que geralmente conquista o respeito e a admiração de outros sujeitos através da gentileza e simpatia, sem necessitar parecer superior ou demonstrar que necessita da cooperação ou auxílio de outros indivíduos, pois o objetivo desse sujeito está no coletivismo social e não no individualismo. A face negativa é quase o oposto da face positiva, entretanto esta imagem não é marcada pela não cooperatividade ou falta de respeito ao próximo: o sujeito que visa à preservação da face negativa preocupa-se em criar uma imagem pública autoritária. Geralmente pessoas que estão em um nível hierárquico acima da média social ou que se encontram numa posição contrária à de um subordinado procuram não demonstrar inferioridade ou submissão, para manter uma imagem independente, responsável pelas decisões e superior.

Um exemplo que pode retratar a diferença entre estas duas faces seria comparar um funcionário a seu superior. Enquanto que um funcionário procura agradar o seu superior mostrando sua eficiência, disponibilidade e seu comprometimento com suas obrigações, o superior visa à preservação de sua autoridade sobre o funcionário, para que este execute

suas funções com a máxima eficácia. Entretanto, nem sempre o sujeito que procura preservar sua face negativa se encontra numa posição de superioridade, assim como nem sempre o que busca preservar sua face positiva se encontra numa posição inferior. Indivíduos optam por preservar uma face ao invés da outra por inúmeros motivos, como exemplo o motivo cultural. Assim, uma função discursiva pode ser estruturada com diferentes enunciados em vista do objetivo, da hierarquia, da cultura, do contexto comunicativo, entre outras particularidades.

Portanto, “a competência comunicativa em um idioma estrangeiro não é adquirida apenas com a competência linguística” (STRAWSON, 1973; APUD COULTHARD, 1985, p. 18). Todavia, o ensino de língua estrangeira ainda tem dado prioridade às abordagens que focam o significado do enunciado e não sua função. Conseqüentemente, aprendizes de língua estrangeira acabam não percebendo que a forma linguística por si só tem pouca influência no significado do discurso. Em vista disso, muitos aprendizes usam de forma excessiva, ou quase que exclusiva, as formas proposicionais ou frases gramaticais, tanto para produzir como para compreender os atos de fala. Indivíduos que dão ênfase à gramática tendem a estruturar discursos que soam menos polidos do que os discursos dos falantes nativos e isso aumenta o risco de serem injustamente julgados rudes ou insensíveis por falantes nativos ou não falantes nativos mais experientes.

O objetivo geral deste estudo é analisar e propor o uso de estratégias de polidez a aprendizes de inglês LE no decurso da interação. Sendo a língua inglesa adotada como língua global, dificilmente pode-se afirmar que uma estratégia é mais apropriada do que outra, principalmente em relação à estruturação de pedidos. Entretanto, pretende-se apresentar aos aprendizes uma variedade de estratégias para a elaboração de pedidos, de maneira que estes possam ampliar a competência comunicativa e perceber que a função do discurso é influenciada pelo contexto em que é produzido, e que o dito tem pouco influência sobre o que será implicado.

Esta pesquisa tem como objetivos específicos:

Analisar estratégias de polidez empregadas em pedidos, por aprendizes avançados da língua inglesa, como língua estrangeira aprendida.

Promover o ensino e a aprendizagem de estratégias de polidez para pedidos a aprendizes em nível avançado, quando formularem pedidos na língua inglesa. Conscientizar os sujeitos da pesquisa a respeito da variação do nível de diretividade de pedidos.

Assim, este estudo está dividido em cinco capítulos: no primeiro capítulo é introduzido o problema que motivou a pesquisa, a justificativa juntamente com os objetivos e a organização do estudo. No segundo capítulo, trazemos a revisão bibliográfica na qual esta pesquisa está fundamentada e os aspectos relevantes e conceitos-chave ligados à área da pragmática relacionada ao ensino de língua estrangeira.

No terceiro capítulo, apresentamos o paradigma de nossa pesquisa: mencionamos, de forma detalhada, os participantes da pesquisa, os instrumentos utilizados para a coleta de dados e formação do *corpus*, assim como os instrumentos de análise. No quarto capítulo, apresentamos uma análise e os dados parciais do pré-teste, detalhando a quantidade e os tipos de estratégias usadas pelos aprendizes. No quinto capítulo, uma análise e os dados finais apresentando a quantidade e os tipos de estratégias usadas pelos aprendizes após a aplicação da instrução pragmática. No sexto capítulo, são apresentadas as considerações finais da nossa pesquisa e os pontos relevantes para pesquisas futuras. Depois dos capítulos e após as referências, apresentamos os apêndices que incluem os instrumentos usados para a coleta de dados e a formação do *corpus*.

## **CAPÍTULO 2 – REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Apresentamos, neste capítulo, a revisão teórica realizada, de forma a contextualizar a linha de pesquisa em que este trabalho está inserido. O capítulo está organizado em cinco seções: na primeira (2.1), realizamos uma breve discussão sobre a pragmática, a segunda seção (2.2) trata da noção de face de Erving Goffman, na terceira (2.3), a teoria da polidez linguística de Brown e Levinson e, na quarta (2.4), apresentamos o ato de fala “pedido” e uma discussão sobre possíveis desentendimentos comunicativos ocasionados em função da performance do ato de fala “pedido”, além de mostrar como este ato pode ser atenuado através do grau de diretividade ou através do uso de modificadores internos. Por fim, na seção (2.5), discutimos a importância e a necessidade da instrução pragmática para o ensino e a aprendizagem de estratégias de polidez a aprendizes de inglês como língua estrangeira para a performance de “pedidos”.

### **2.1 A PRAGMÁTICA**

Segundo Levinson (1995), o termo “pragmática” foi cunhado pelo filósofo Charles Morris (1938). Entre os estudos pragmáticos, destacam-se os trabalhos de Austin (1962) com a teoria dos atos de fala; Searle (1965), com a teoria dos atos de fala indiretos e Strawson (1973); apud, Coulthard (1985), com estudos relacionados à filosofia da linguagem. Outros trabalhos, como os de William Labov, John Gumperz e Dell Hymes, também foram de extrema importância para os estudos pragmáticos, além dos estudos de Paul Grice (1957) e de Erving Goffman (na linha da etnografia da fala), que resultou no advento da noção de face e da teoria de polidez, introduzida por Brown e Levinson.

A pragmática linguística recebeu contribuição de inúmeras áreas, como da antropologia, psicologia, sociologia, sociolinguística, etc. Trabalhos sobre variabilidade e uso em contextos reais de comunicação também contribuíram de forma significativa para a consolidação da pragmática. Com base nessas contribuições, podemos concluir que a pragmática se constitui em uma área ampla e diversificada, mas um estudo em particular constitui um dos mais importantes para o desenvolvimento da pragmática: as implicaturas conversacionais, do filósofo americano H.P. Grice, cujos estudos datam de 1957, tendo sido revisados em 1975. Este estudo não irá detalhar a teoria de Grice, mas é importante mencionar o motivo pelo qual a sua teoria é de extrema relevância para o desenvolvimento da pragmática.



De acordo com Grice, os indivíduos tendem a seguir um princípio que rege a comunicação, o que ele chama de “Princípio Da Cooperação”. Este princípio é elaborado com base em quatro máximas: a máxima da quantidade (seja informativo e não fale mais do que a situação exige), a máxima de qualidade (seja verdadeiro e não fale o que considere falso ou o que não possa ser comprovado), a máxima da relação (seja relevante e não fale o que não faça parte da situação conversacional) e a máxima do modo (seja claro e não fale expressões ambíguas ou que obscureça o significado e apresente o discurso de forma ordenada).

Estas máximas representam o que os indivíduos esperam reciprocamente encontrar nos discursos produzidos, no decorrer de suas interações comunicativas. São exatamente essas expectativas que irão influenciar a escolha da estrutura linguística produzidas nas circunstâncias reais de comunicação. Em vista disso, muitas vezes, o discurso é reduzido a poucos enunciados ou é estruturado de forma que o dito não corresponda à intenção do falante. Um exemplo pode ser visto em:

A: Você vai ao circo com a gente?

B: Tenho que estudar.

Portanto, de acordo com o diálogo acima, podemos observar que a resposta “tenho que estudar” parece inadequada pelo fato de não corresponder à resposta esperada pelo ouvinte, que seria uma resposta direta afirmativa ou negativa. Caso tivéssemos que interpretar ou elaborar os enunciados sem tomar como base o contexto e os conhecimentos adquiridos ao longo da vida em relação ao mundo e a cultura, a comunicação seria impossível. Assim, a contribuição de Paul Grice para a consolidação da virada pragmática se deve aos seus estudos que buscam observar e analisar os hábitos e os costumes cotidianos dos indivíduos, de forma a destacar os princípios básicos que regem as regras da interação. Focando na contextualização discursiva, ele sugere uma análise voltada mais para os indivíduos e o uso da linguagem em situações reais de comunicação do que na estrutura linguística por si só e separada de seus usuários.

Uma das críticas em relação aos estudos de Grice diz respeito à interpretação idealizada das interações sociais, não prognosticando interações desarmoniosas ou conflituosas. Apesar das controvérsias, seus estudos são relevantes para o desenvolvimento da pragmática, pelo fato de colocar o usuário da língua como um participante ativo, capaz de modificar e conduzir a interação através do discurso de acordo com seus propósitos. E

é justamente o foco da pragmática linguística analisar a função das formas linguísticas produzidas e/ou compreendidas por falantes e/ou ouvintes em contextos reais de comunicação.

Um dos principais objetivos dos estudos pragmáticos é observar e analisar as estruturas linguísticas produzidas pelos indivíduos durante as interações sociais os quais são classificados em atos de fala. Pragmáticos sugerem que através da linguagem os sujeitos praticam ações, como os de pedir, recusar, reclamar, entre outros. Estas ações verbais, realizadas por falantes, através do discurso, muitas vezes dependem de um contexto específico para compreender a intenção do produtor do discurso. Por isso, a classificação de um determinado ato de fala só é possível dentro de um contexto comunicativo específico; pois, em outro, esse mesmo enunciado pode ter outra função, ou seja, ser classificado como outro tipo de ato de fala. Em vista disso, o contexto é de extrema relevância para os estudos pragmáticos e principalmente para a análise dos atos de fala. Essas novas teorias linguísticas preocupam-se em apresentar novas competências de linguagem como a competência pragmática. Mas, antes de se chegar a essas novas concepções de linguagem, os estudos linguísticos passaram por significativas mudanças. Dentre elas, a mais relevante é a ruptura do estruturalismo.

Após a publicação do *Curso de Linguística Geral*, de Ferdinand de Saussure, as pesquisas linguísticas se dividiram em formalistas e funcionalistas. De um lado, a ênfase se dá na língua, ensinada de forma que as intenções de uso e situações comunicativas são desconsideradas. Do outro, o foco se dá na linguagem, promovendo e apresentando discussões acerca da importância das condições reais de uso em circunstâncias concretas de comunicação. Em relação ao primeiro polo, o desenvolvimento da linguística estrutural possibilitou uma análise mais minuciosa da língua a qual foi segmentada em sentenças, frases, palavras, raízes, morfemas e fonemas. O principal foco dos estudos estruturalistas foi realizar uma sistematização da língua objetivando um entendimento melhor do sistema de comunicação usado pelos indivíduos. O pensador mais influente do estruturalismo é Ferdinand de Saussure.

As ideias de Saussure são o ponto de partida da linguística moderna. O livro *Curso de linguística geral*, que é uma reconstrução das notas redigidas por seus alunos, introduz os conceitos fundamentais do modelo teórico estruturalista. De acordo com estes princípios, a comunicação entre os indivíduos só é possível porque existem regras as quais todos os falantes que falam uma língua conhecem, independente dos dialetos ou variações

linguísticas. Portanto, é possível compreender uma mensagem de um falante em vista destas regras que são internalizadas deste cedo e se manifestam conforme são reforçadas através da exposição social.

Abordagens estruturalistas entendem a língua como um conjunto de regras que operam de forma sistemática. Este princípio é necessário, pois para eles não é possível investigar algo que não seja materializado, portanto, a língua precisa ser concreta e não abstrata para melhores entendimentos acerca de seu funcionamento. Além disso, tudo que for considerado extralinguístico deve ser abandonado porque a estrutura da língua deve ser descrita apenas a partir de suas relações internas. A partir destes princípios surgem, então, as famosas dicotomias de Saussure. Não iremos detalhar os estudos estruturalistas, mas é importante apresentar as suas principais concepções e o seu principal pensador.

Um dos principais representantes do polo formalista, depois de Saussure, é Noam Chomsky, que dá significativa relevância à competência linguística ou gramatical. Ele supõe a existência de um falante e um ouvinte ideal, numa comunidade linguística homogênea. Considerando a linguagem pertencente a outro âmbito, que era irrelevante e desnecessária para os estudos linguísticos visto que seu uso não podia ser sistematizado.

O segundo polo, o funcionalista, busca observar as condições de uso da língua em circunstâncias reais de comunicação, e é neste momento em que surge a competência comunicativa ou pragmática. Nesse polo, dá-se relevância ao discurso e a noção de falante e ouvinte ideais é substituída por indivíduos reais inseridos em contextos concretos de comunicação. A virada pragmática coincide com este período e tem como base os estudos como os de Paul Grice, Austin, Goffman, Brown e Levinson. Estes estudos tornam claro que, para que possamos entender o funcionamento e os objetivos da comunicação humana, é necessário distinguirmos entre adquirir uma língua e usar uma linguagem.

## 2.2 A NOÇÃO DE FACE DE ERVING GOFFMAN

A contribuição de Erving Goffman para os estudos linguísticos foi e ainda tem sido de grande relevância. Entre os seus estudos destacam-se, para as análises linguísticas, os trabalhos sobre comunicação e interação face a face. O primeiro estudo de Goffman, *Situação Negligenciada*, deu origem a vários outros estudos criando, assim, um novo campo disciplinar. Este novo campo inclui aspectos referentes à situação social inerente à comunicação face a face. Segundo Goffman (1998), as situações comunicativas

possuem seus próprios regulamentos, processos e suas estruturas que não dependem de princípios linguísticos, mesmo sendo expressos por meio deles. Hymes (1972) também menciona tais regulamentos ao afirmar que há regras de uso sem as quais as regras da gramática são inúteis.

A importância da situação social foi atribuída aos estudos linguísticos que foi responsável pelo surgimento de novos conceitos, teorias e pesquisas sobre a função da linguagem, entre os quais, destaca-se a noção de face. Esta noção surgiu do conceito de *footing* que de acordo com Ribeiro e Garcez (1998), significa uma projeção do “eu” de um participante na sua relação consigo mesmo, com o outro e com o discurso em construção. A análise de footing busca verificar “como essas identidades se emergem, como se constituem no discurso e como afetam de forma sutil, porém definitiva, a interação em curso.” (Ribeiro e Garcez, 1998, p. 70-71). Surge então uma proposta teórica para a análise da imagem social a partir da linguagem usada na interação face a face.

De acordo com Goffman (1995), todo ser exterioriza uma representação de uma imagem de si mesmo e de outros, e é a partir da linguagem que podemos analisar a imagem que um sujeito tem de si mesmo e a imagem que os outros têm dele. Entretanto, o contexto influencia a construção de diferentes imagens, por isso, a importância de observar as interações ocorridas face a face. É por meio delas que se podem encontrar padrões preferenciais linguísticos de diferentes comunidades, grupos sociais ou classes, ou, até mesmo, observar as diferenças linguísticas e/ou os diferentes princípios pragmáticos.

Goffman (1995) afirma que o sujeito age conforme o contexto a sua volta. Um sujeito geralmente irá lançar mão de conhecimentos prévios, que o irão auxiliar na escolha do melhor discurso para manter uma determinada projeção social que geralmente representa uma reafirmação dos valores sociais. Assim, a escolha da estrutura linguística está diretamente relacionada com a harmonia da interação, e esta influencia a percepção da imagem que um sujeito tem do outro o qual está diretamente relacionado com a manutenção, elevação ou perda da face. Assim, os estudos de Erving Goffman influenciaram muitas pesquisas linguísticas, e também orientaram vários estudos a abrir novos caminhos a pesquisas, como os de Penelope Brown e Stephen Levinson.

### 2.3 A TEORIA DA POLIDEZ E A NOÇÃO DE FACE

Os diferentes modelos teóricos sobre a face, as estratégias de polidez e a polidez linguística são temas significativamente discutidos entre os estudos pragmáticos. Este fato se deve, principalmente, em vista das particularidades culturais de cada grupo social, podendo até haver significativas diferenças entre comportamentos, hábitos, costumes e concepção de mundo entre indivíduos de uma mesma comunidade de fala. Estas diferenças geram concepções diferenciadas em relação ao que é um comportamento verbal adequado durante interações autênticas de comunicação. Um dos motivos do surgimento da teoria da polidez se deve ao destaque deste fenômeno e a finalidade de discutir sua influência na escolha dos enunciados produzidos pelos sujeitos durante interações face a face.

O modelo de Brown e Levinson (1987) é considerado um dos mais influentes. Entretanto, apesar de ser considerado o melhor modelo teórico, há um número significativo de críticas que norteiam as presunções do trabalho destes autores, em especial, em relação à universalidade do modelo. Não caberá a este estudo apresentar os diferentes modelos teóricos da polidez linguística, mas somente apresentar alguns modelos que criaram e influenciaram a teoria da polidez.

A noção de face se mantém central na teoria da polidez de qualquer modelo teórico. A noção de face teve origem nos estudos de Goffman (1976) e se refere a uma imagem social que é construída através do julgamento dos indivíduos no decorrer das interações comunicativas. Em vista disso, os indivíduos tendem a preservar de forma recíproca esta imagem evitando constranger, humilhar, ser rude, insensível, não cooperativo, e outras formas de trazer desconforto ao outro, esperando que esse outro, também não o traga.

O termo “face” surgiu de uma noção popular do inglês que significa perder e salvar a face, supostamente associado ao crédito, bom nome e à reputação que alguém possuía. Apesar de ter sido originado no inglês, a palavra teve origem numa comunidade inglesa, na China no século 19, e foi usada para traduzir literalmente os enunciados “miànzi” e “lian” que designavam o que a comunidade chinesa entendia por comportamento social apropriado durante interações face a face (Mao, 1994). De acordo com Mao (1994), apesar de Brown e Levinson terem usado os estudos de Goffman para desenvolver a teoria da polidez, o conceito de face em seus estudos não remete ao sentido original, e sim a

uma adaptação feita para as comunidades ocidentais. Temos, portanto, duas concepções de face, uma ocidental e uma oriental. Esta diferença faz com que a universalidade do modelo teórico de Brown e Levinson (1987) seja contestada. Mas independente das críticas, o trabalho destes autores foi de grande relevância para o desenvolvimento da teoria da polidez.

### 2.3.1 A TEORIA DA POLIDEZ DE BROWN E LEVINSON

Brown e Levinson (1978) deram continuidade aos estudos de Goffman (1976). Para eles, a face se divide em face positiva e negativa. De acordo com seus estudos, a face positiva se refere à personalidade e ao comportamento de um sujeito que geralmente deseja ser apreciado. A face negativa está relacionada a ser livre de imposições e agir conforme desejar. Um exemplo de face negativa e positiva seria:

A: Estou muito atrasado e se eu for de ônibus não chegarei ao trabalho em tempo.

B: Não se preocupe! Estou indo para o centro e posso te dar uma carona.

O discurso em “A” pode ser visto como uma estratégia de polidez que objetiva evitar que falante e ouvinte percam a face positiva e negativa. Mas, para melhores esclarecimentos, apresentarei somente a face positiva e discutirei a face negativa em seguida. A face positiva do ouvinte é preservada pelo fato de ser um pedido indireto, isto significa que o ouvinte tem a oportunidade de recusar o pedido sem literalmente dizer que não vai dar carona, evitando a atitude de um indivíduo não cooperativo, ou seja, a imagem de uma pessoa amigável, humilde e cooperativa não será comprometida. No caso do falante, a face positiva é preservada, em vista de não ter imposto nenhuma condição ao ouvinte, pois nenhum pedido foi literalmente feito; portanto, o falante preserva a sua face positiva em função de fazer com que o ouvinte se sinta no controle da decisão. Colocar o outro acima de suas necessidades é uma atitude nobre, portanto, a face positiva do falante não foi comprometida.

O discurso em “A” também pode ser visto como uma estratégia de polidez para preservar a face negativa. Pode-se afirmar isto em função da indiretividade do discurso. A face do falante é preservada, já que o enunciado não é um pedido, pelo menos não em sua superfície estrutural, pois o ato em questão pode ser interpretado como um discurso que pretende informar um sujeito ou sujeitos sobre uma situação infortuna: “Estou muito

atrasado e se eu for de ônibus não chegarei ao trabalho em tempo”. Ao realizar o pedido desta forma, o falante não demonstra necessitar do ouvinte para a realização do ato em questão “uma carona para o trabalho”. Desta forma, a independência do falante é mantida, e no caso do ouvinte não apresentar interesse em auxiliar o falante, este não se sentirá constrangido pela recusa do pedido preservando assim a sua face negativa. No caso do ouvinte, a sua face negativa é mantida, porque o enunciado indireto elaborado pelo falante permite ao ouvinte decidir se este quer ou não interpretar o discurso como um pedido de ajuda ou como uma narração de um fato que está atordoando o falante; de forma que, no caso de recusa a sua não cooperação não ficará explícita. Deste modo, o controle da decisão em aceitar realizar ou não o pedido do falante é mantido, preservando, assim, a face negativa do ouvinte.

A teoria da polidez apresenta, portanto, a linguagem como um instrumento que pode ser usado para manter ou manifestar imagens sociais positivas ou negativas, em relação à face através do arranjo de enunciados. Inconscientes ou não, falantes nativos tendem a combinar enunciados de forma que não ameacem a sua face, e ao mesmo tempo, também não ameacem a de seu ouvinte. De acordo com Brown e Levinson (1978), os indivíduos de uma comunidade de fala se relacionam de forma harmoniosa através da linguagem oral apenas enquanto os enunciados produzidos respeitarem a face positiva e negativa do falante e do ouvinte, caso contrário, a relação passa a ser desagradável e o discurso pode soar rude ou até grosseiro. Assim, face é a própria imagem pública que o indivíduo reivindica a si mesmo (Brown e Levinson, 1978).

Mas nem sempre a polidez é necessária. Como no caso de urgência ou quando a face do outro não é devidamente respeitada. Por exemplo, uma bola é lançada e está indo em direção a um indivíduo, um sujeito pode desconsiderar os princípios da polidez em vista da urgência, pois o tempo é limitado. Outro caso é quando a face pelo outro não é respeitada como quando um indivíduo compra um produto e o produto vem defeituoso e, ao pedir o reembolso ou troca do produto comprado, a pessoa não é devidamente bem tratada, nem consegue realizar o que lhe é de direito. Independentemente da falta de cordialidade, um indivíduo não tem a liberdade de ofender, humilhar, destratar ou causar qualquer forma de constrangimento ao outro, mas como foi dito anteriormente, a harmonia da interação só se mantém enquanto houver respeito mútuo entre os indivíduos e quando isto não ocorre, os sujeitos irão se confrontar visando à preservação da face negativa.

De acordo com Brown e Levinson (1978), a qualidade das relações sociais, durante as circunstâncias concretas de comunicação, depende da reciprocidade do falante e do ouvinte em relação à manutenção das faces negativas e positivas. Isto porque, alguns atos de fala, como os pedidos, podem causar desconforto aos indivíduos quando a intenção do falante não é atendida ou quando o ouvinte pensa que o falante requer muito de sua pessoa. Em vista disso, quanto mais ameaça um discurso oferece, mais cuidadosos terão de ser os produtores dos discursos ao combinarem e selecionarem os enunciados.

Algumas das estratégias usadas para atenuar atos e conseqüentemente preservar a face mencionada por Brown e Levinson (1978) são: *on record* (polidez positiva), *off record* (polidez negativa) e *baldly on record* (atos de fala muito diretos). A estratégia “*on record*” refere-se a atos de fala que são literalmente interpretáveis e sempre possuem um verbo que indica uma ação como na sentença “eu *ordeno* que feche a porta!”. Esta estratégia evita ambigüidades, e, por isso, a fala é facilmente compreendida por um ouvinte. A estratégia “*off record*” é usada para fazer com que os enunciados tenham outros significados que vão além de seus sentidos literais, geram ambigüidades e só podem ser interpretadas de acordo com o contexto em que são produzidos, como na sentença “está quente aqui”. A estratégia “*baldly on record*” é um ato de fala muito direto, mas, diferente dos “*on record*”, não possuem no discurso um verbo de ação como *ordeno*, *peço*, *quero*, entre outros, como na sentença “ feche a porta!”. Independentemente da escolha, nenhuma das estratégias é melhor do que a outra. O grau de ameaça do discurso, o objetivo do falante e o contexto é que determina qual das estratégias é mais apropriada para cada situação comunicativa (TROSBORG, 1994; ELLIS, 1994; BROWN E LEVINSON, 1978).

A polidez é um recurso essencial para tornar as relações sociais harmoniosas e a preservação da face é uma das formas mais eficientes e eficazes de se garantir a polidez no discurso oral. A teoria da polidez influenciou significativamente as teorias de linguagem e as estratégias de preservação da face derivam desta teoria. No caso da ausência de estratégias de polidez, os atos de fala produzidos em interações orais podem estar semanticamente corretos, mas pragmaticamente inadequados. Esta falha pode resultar em perda da face e, conseqüentemente, gerar humilhação, constrangimento e /ou fazer o produtor do discurso soar insensível, rude ou grosseiro. Portanto, saber manipular o discurso quando o ato ameaça a face é importante para manter a harmonia comunicativa. Para aprendizes do inglês como língua estrangeira ou segunda língua, esta habilidade é



ainda mais significativa, em razão das diferenças sócio culturais e, também, pelo fato da ocorrência da transferência dos princípios pragmáticos da língua materna serem igualmente usados na língua alvo.

#### 2.4 O ATO DE FALA PEDIDO

Os indivíduos realizam inúmeros atos de fala quando interagem entre si em circunstâncias concretas de comunicação. Um desses atos são os diretivos, que de acordo com (Searle, 1969, apud Coulthard, 1985) são atos performados para que um ou mais ouvintes ajam conforme os desejos pertinentes a um falante. Trosborg (1994) afirma que “pedidos” são atos que visam fazer alguém agir em razão de um benefício, seja um benefício próprio, seja para o ouvinte. Assim, de acordo com estudos como os de Trosborg (1994), pedidos são atos de fala diretivos.

Alguns atos de fala são mais ameaçadores que outros. Os diretivos, por exemplo, são por natureza atos que tendem a ameaçar significativamente a face negativa e/ou positiva do falante e/ou do ouvinte (BROWN e LEVINSON, 1978). Outros autores como Trosborg (1994) e Ellis (1994), também mencionam que a performance de alguns atos de fala pode comprometer a imagem social dos indivíduos, como a face negativa e/ou positiva. Por esta razão, torna-se necessário o uso de estratégias de polidez, entre elas, a indiretividade e os modificadores internos para que atos de fala ameaçadores soem menos coercivos e impositivos. De acordo com Brown e Levinson (1978), quanto mais ameaça um ato apresentar, mais polido terá de ser o discurso. Entretanto, para que aprendizes consigam construir discursos respeitando os aspectos socioculturais de uma comunidade de fala é necessário que este aprendiz possua competência pragmática o suficiente para tal.

Como mencionam Trosborg (1994) e Coulthard (1985), o ensino de língua estrangeira tem dado prioridade ao ensino da competência linguística, entretanto, pouca atenção tem sido dada à competência sociolinguística no processo de ensino e aprendizagem. Como resultado, estudos como os de Brown e Levinson (1978); Trosborg (1994); Ellis (1994) e Coulthard (1985) mostram que, apesar de aprendizes serem classificados como estando em nível avançado, não significa que conseguirão adequar discursos aos diferentes tipos de contextos comunicativos. Como mencionado anteriormente, esta situação pode fazer com que sejam interpretados como rudes ou insensíveis. No caso de pedidos, aprendizes enfrentam significativos desafios antes de construírem este ato de fala, pois, além de ser

fortemente impositivo, este ato ainda exige do seu produtor um alto nível de competência pragmática.

#### 2.4.1 O USO DA INDIRETIVIDADE PARA ATENUAR PEDIDOS

Uma das formas de se amenizar ou evitar indelicadezas, que podem ser ocasionadas por pedidos, é realizar o pedido através de discursos indiretos ou convencionalmente indiretos ou fazer uso de modificadores internos, conforme mencionado por Trosborg (1994). Primeiramente, serão apresentados os discursos indiretos e em seguida no item 2.4.2, os modificadores internos. Assim, Trosborg (1994) apresenta uma tabela que contém quatro categorias de pedidos com oito estratégias de diretividade.

Quadro 1: **Estratégias para pedidos**  
(apresentados em nível crescente de diretividade)

Situação	Pedido de falante para pegar um carro emprestado
<b>Cat. I Indirect request</b>	
Str. 1 Hints (mild)	I have to be at the airport in half an hour.
(strong)	My car broke down. Will you be using your car tonight?
<b>Cat. II Conventionally indirect</b> ( hearer-oriented conditions)	
Str. 2 Ability Willingness Permission	Could you lend me your car? Would you lend me your car? May I borrow your car?
Str. 3 Suggestory formulae	How about lending me your car?
<b>Cat. III Conventionally indirect</b> ( speaker-based conditions)	
Str. 4 Wishes	I want/need to borrow your car.
Str. 5 Desires/needs	I want/need to borrow your car.
<b>Cat. IV Direct request</b>	
Str. 6 Obligation Performatives (hedged) (unhedged)	You must/have to lend me your car I would like to ask you to lend me your car. I ask/require you to lend me your car.
Str. 8 Imperatives Elliptical phrases	Lend me your car. Your car (please).

Fonte: Trosborg, 1994, p. 205.

Essas estratégias servem de exemplo para a construção de pedidos. Algumas delas podem mitigar ou evitar a perda da face negativa e/ou positiva quando há risco de perda, o que geralmente ocorre quando se trata de pedidos, já que são atos de fala potencialmente impositivos. Os pedidos são organizados em ordem crescente de diretividade e os enunciados foram criados com base em uma situação em que o falante requisitava um carro. Na primeira categoria, encontram-se os pedidos indiretos. Esta categoria apresenta uma estratégia relacionada à indiretividade do discurso, chamada de *dica*, que é subdividida em moderada e forte. A moderada apresenta um discurso em que não há muita clareza do que está sendo pedido, por exemplo: “Preciso estar no aeroporto em vinte minutos” e “O meu carro quebrou”. Na dica forte, o que se pede torna-se relativamente mais claro como em “Você vai usar o seu carro hoje”? A segunda categoria contém exemplos de pedidos chamados de convencionalmente indiretos com condições direcionadas ao ouvinte. Esta categoria apresenta duas estratégias. A primeira estratégia objetiva consultar a habilidade, vontade e permissão de um ouvinte em relação ao que o falante quer que seja feito como em “Você poderia me emprestar o seu carro”? A segunda estratégia não busca consultar o ouvinte, e sim verificar, através de uma sugestão, como em “Que tal me emprestar o seu carro”? se o ouvinte compartilha dos mesmos interesses do falante.

Os dois tipos de estratégias tomam como base a intenção de um falante em fazer um ouvinte, ou mais de um ouvinte, realizar uma ação. Estas estratégias são relativamente polidas, apesar de haver outras formas que poderiam atenuar ainda mais o discurso, assim como também há formas que tornariam o discurso menos polido, como quando se usam as estratégias que se encontram na terceira categoria. Independentemente da existência de outras estratégias, as da segunda categoria focam no ouvinte, fazendo-o sentir-se no controle da decisão, uma vez que o discurso não apresenta nenhuma imposição explícita.

A terceira categoria apresenta os pedidos convencionalmente indiretos cujas intenções também se baseiam no falante. Esta categoria apresenta mais duas estratégias que tomam como base a vontade, o desejo e a necessidade do falante como em “eu gostaria de pegar o seu carro emprestado”. Diferentemente de um pedido convencionalmente indireto com condições direcionadas ao ouvinte, em que este tem a escolha de aceitar ou não interpretar o enunciado como um pedido, o convencionalmente indireto (baseado na intenção do falante) não oferece tal escolha ao ouvinte. Neste tipo de discurso o falante não pergunta

se o ouvinte está de acordo ou não em relação à realização do pedido, mas apenas diz o que quer que seja feito, esperando que o ouvinte o realize.

A escolha entre as estratégias contidas na categoria dois e as estratégias contidas na categoria três talvez não influencie a harmonia da interação entre os sujeitos de um ato comunicativo, quando há um nível significativo de intimidade entre os indivíduos. Entretanto, quando os sujeitos não se conhecem, ou quando não há uma significativa intimidade entre eles, a escolha da estratégia pode fragilizar a harmonia comunicativa ou não. Portanto, quanto menos intimidade, mais atenuado deve ser o pedido, evitando a perda da face de falante e/ou ouvinte durante interações autênticas comunicativas.

A quarta e última categoria contém as últimas três estratégias. A primeira se refere a pedidos construídos de forma que soem como se o ouvinte tivesse a obrigação de cumprir o pedido, como em “Você tem que me emprestar o seu carro”. Na segunda estratégia, estão os pedidos que contém verbos de ação como em “eu gostaria de *pedir* o seu carro emprestado”. Na terceira e última estratégia desta categoria estão os pedidos construídos com o imperativo como em “empresta-me o seu carro”.

Estes oito tipos de pedidos representam os oito níveis de diretividade que podem ser usados para construir pedidos. Dependendo de como se estrutura o discurso, a ação de pedir pode ameaçar, manter, amenizar ou resgatar a face (BROWN E LEVINSON, 1978). Nativos geralmente sabem em qual contexto melhor se encaixa cada tipo de pedido e isto costuma ocorrer e ser aprendido de forma inconsciente por eles, mas aprendizes geralmente apresentam mais dificuldade em fazer uso e aplicar diferentes estratégias em contextos variados. Trosborg (1994) corrobora esta ideia, ao afirmar que aprendizes em nível avançado geralmente não sabem usar adequadamente ou não fazem uso de estratégias de polidez, quando elaboram discursos orais. Brown e Levinson (1978) ainda afirmam que alguns aprendizes em nível avançado fazem uso de estratégias de polidez além do necessário requerido pela situação. O uso exagerado de polidez nos discursos orais também pode fazer com que os falantes soem artificiais. Isso porque a polidez em excesso torna o discurso tão inadequado quando a sua ausência.

## 2.4.2 O USO DE MODIFICADORES INTERNOS PARA ATENUAR PEDIDOS

Além do discurso indireto é possível atenuar pedidos através do uso de modificadores internos. Os modificadores internos podem ser de origem sintática ou léxico/estrutural. Trosborg (1994) apresenta uma lista que contém 15 (quinze - veja se não é necessário escrever o numeral) tipos de modificadores internos, sendo 8 (oito) sintáticos e 7 (sete) léxicos/estruturais. Os modificadores internos podem ser considerados recursos que visam atenuar pedidos convencionalmente indiretos, sejam com condições direcionadas para falante ou ouvinte. A escolha da estratégia ou “recurso” não influenciará o grau de diretividade do pedido, somente o nível de atenuação.

### Quadro 2: Estratégias para pedidos

(modificadores internos sintáticos e léxicos/estruturais)

Estratégias	Exemplos
Str. 1 Past tense/ negation	<b>Could/couldn't</b> you cook tonight?
Str. 2 Tag question	Cook tonight, <b>can't</b> you?
Str. 3 Conditional clause	<b>If you don't mind</b> , could you cook tonight?
Str. 4 Embedding tentative	I <b>wonder</b> if you would be able to cook tonight.
Str. 5 Embedding appreciate	I'll be <b>so greatfull</b> if you could cook tonight.
Str. 6 Embedding subjective	I <b>hope</b> you'll be able to cook tonight?
Str. 7 Ing-form	I was <b>wondering</b> if you could cook tonight.
Str. 8 Modals	I thought that you <b>might</b> cook tonight.
Str. 9 Politeness marker	Could you cook tonight, <b>please</b> ?
Str. 10 Consultative device	<b>Would you mind</b> cooking tonight?
Str. 11 Downtoner	<b>Perhaps</b> you could cook tonight.
Str. 12 Understatement	Could you cook us a <b>small</b> meal?
Str. 13 Hedge	Can you <b>kind of</b> cook tonight?
Str. 14 Hesitator	<b>Er-</b> can you cook tonight?
Str. 15 Interpersonal marker	Could you cook tonight, <b>I mean</b> , is it possible?

Fonte: Trosborg, 1994, p. 209 - 215.

A primeira das 8 (oito) estratégias sintáticas usadas para atenuar pedidos refere-se ao uso do *past tense* como em “could you” ou das formas negativas como em “can't you”. Esta estratégia diminui a expectativa da performance do pedido, além de mostrar que a

cooperação do ouvinte não é extremamente necessária. A segunda estratégia, *tag questions*, pode ser usada para apelar ao consentimento do ouvinte ao adicionar enunciados que demonstram que a aprovação do ouvinte é necessária para a performance do pedido. A terceira estratégia, conditional clause, apela ainda mais ao consentimento do ouvinte, ao introduzir uma oração adverbial condicional, fazendo com que o ouvinte se sinta no controle da decisão.

A quarta, quinta e sexta estratégias mitigam a imposição de um pedido ao serem introduzidos enunciados que indicam tentativa como “wonder”, agradecimento como “greatfull” ou subjetividade como “hope”. A sétima estratégia, *ing-form*, atenua o pedido em vista do uso do sufixo – ing no final de verbos que podem indicar tentativa, esperança e entusiasmo, o que mitiga significativamente mais a ameaça de pedidos do que enunciados performados com verbos no presente ou no passado simples. A oitava e última estratégia sintática, “*modals*”, apresenta os verbos modais que podem ser usados para indicar tentativa. Verbos como “might”, “can”, “could” e “would”.

A primeira estratégia léxico/estrutural e a nona da lista entre os quinze modificadores internos usados para atenuar pedidos são os *politeness markers*. Enunciados como “please” objetivam diminuir as expectativas da performance do pedido. A décima estratégia, *consultative device*, apresenta enunciados que indicam que o falante está consultando o ouvinte sobre a possibilidade de realizar a performance da ação minimizando a imposição de um pedido. A décima primeira diminui a imposição de pedidos através do uso de *downtoners*. Estes são enunciados como “just”, “simply”, “perhaps”, que visam à harmonia comunicativa entre os indivíduos. A décima segunda apresenta os *understatements* como “wait a second”, “spare me a minute”, “just a spot of”, que diminui a expectativa da performance do ato, pois o falante indica que não requer muito do ouvinte.

A décima terceira apresenta enunciados como “sort of”, “some kind”, “and soon”, “more or less”, que são usados para distanciar a intenção do falante do pedido em parte. Esta estratégia é conhecida como *hedge*; é ela que torna o discurso verdadeiro só em parte deixando o ouvinte decidir se aceita interpretar o discurso como um pedido ou não. A décima quarta estratégia são os *hesitators* que usados antes da performance de pedidos, podem indicar que o falante não tem certeza se o discurso é apropriado ou não, diminuindo, assim, a imposição de um pedido. A décima quinta e última estratégia, *interpersonal markers*, léxico/estrutural apresenta enunciados como “you see”, “I mean”,

“you know”, que atraem a atenção do ouvinte para o discurso além de terem a função de estabelecer e manter uma relação amistosa entre falante e ouvinte.

O discurso indireto e os modificadores internos não são as únicas estratégias que podem ser usadas para atenuar pedidos. Os modificadores externos também mitigam a impositividade dos atos de fala e preservam a face positiva e/ou negativa de falante e/ou ouvinte. Estes modificadores são usados com significativa frequência pelos falantes. Um dos principais motivos de seu uso, no caso de pedidos, é justificar a razão do ato comunicativo que será performado logo em seguida ou, em alguns casos, justificar o motivo do ato que já foi performado. Os modificadores externos não serão abordados nesta pesquisa, entretanto, é importante esclarecer que estes modificadores funcionam como complemento aos modificadores internos ou ao discurso indireto, tornando o discurso significativamente mais atenuado. Assim, o seu uso ou não uso influencia de forma significativa o grau de impositividade do discurso.

## 2.5 A INSTRUÇÃO PRAGMÁTICA

Até a década de 1960, a aprendizagem de uma língua estrangeira era equivalente à internalização das estruturas linguísticas ou gramaticais e a pragmática era apenas um apêndice da frase significativa (ARAÚJO, 2007). Após a introdução do método comunicativo e das abordagens comunicativas no processo de ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras passou-se a dar ênfase à aprendizagem das habilidades funcionais de uma língua estrangeira, (RUEDA, 2016). Estas novas ideias foram baseadas em estudos como os de Hymes (1972) afirmam que a competência linguística, por si só, não é suficiente para que aprendizes produzam e compreendam discursos de forma eficaz e eficiente. (Strawson, 1973, apud Coulthard, 1985) também concordam que aprendizes necessitam de outros conhecimentos além da competência linguística.

Para tal, os sujeitos deveriam aprender, além da competência linguística, outras competências, como a pragmática. A competência pragmática é associada à adequação de enunciados a especificidades comunicativas e a parâmetros culturais de uma comunidade de fala. Caso o aprendiz desconsidere o contexto comunicativo, a interação pode tornar-se desarmoniosa e o falante ser injustamente julgado rude, insensível, não cooperativo, entre outros (BROWN E LEVINSON, 1987). Portanto, para que aprendizes manipulem a linguagem de forma apropriada objetivando adequar o discurso aos

diferentes contextos comunicativos, é necessário que este tenha uma instrução pragmática e, de preferência, que seja explícita, pois até mesmo aprendizes inseridos na cultura-alvo apresentam dificuldades, por exemplo, usam atos de fala diferentes daqueles empregados por nativos em contextos comunicativos específicos (TOKIMOTO, 2009) e (ROSE, 2005).

Estudos como os de (Kasper e Schmidt, 1996 e Bardovi- harlig, 1999, apud Tan e Farashaiyan, 2016) afirmam que a instrução pragmática gera resultados significativamente promissores, isto porque nem sempre os aprendizes conseguem desenvolver na língua estrangeira as representações sociopragmáticas por meio do ensino e da aprendizagem de estruturas linguísticas ou gramaticais. Para que os aprendizes consigam performar atos de fala pragmaticamente apropriados, é sugerido que haja uma instrução especificamente pragmática.

Um estudo feito por (Suh, 2009, apud Tan e Farashaiyan, 2016) investigou os efeitos de instrução metapragmática por meio da combinação de atividades e orientações explícitas objetivando o ensino de pedidos. A instrução foi realizada com doze participantes somalis e mexicanos. Para avaliar os aprendizes, foi aplicado um pré-teste contendo DCTs (Discourse Completion Tasks) e, após a instrução, realizou-se um pós-teste em que se verificou que a instrução explícita gerou resultados significativamente positivos. (Hill, 1997 e Takahashi, 1998, 2001, apud Tan e Farashaiyan, 2016) também realizaram uma investigação sobre os efeitos explícitos da instrução pragmática para a realização de pedidos com sessenta aprendizes graduandos da Malásia, com idades entre 18-22 anos. A instrução foi realizada por meio do ensino explícito de estratégias de polidez, atenuadores sintáticos e lexicais, para a performance de pedidos. Este estudo também apresentou resultados positivos em relação à instrução implícita de atenuadores.

Percebe-se que muito se tem feito em relação ao aprimoramento da competência comunicativa de aprendizes de inglês como língua estrangeira, em especial, em relação à competência pragmática. Pesquisas e estudos como os mencionados acima, além de outros, indicam que a instrução pragmática é promissora, principalmente quando as abordagens são explícitas, por exemplo, quando os aprendizes têm a oportunidade de observar além de receber explicações sobre a função da linguagem em contextos autênticos de comunicação. Assim, tem-se que a instrução pragmática, visando à atenuação de atos de fala, em especial pedidos, além de necessária para uma



comunicação eficaz e eficiente é sugerida por inúmeros pesquisadores como Trosborg (1994), Kasper e Schmidt (1996), Bardovi-Harlig (2001), Takimoto (2009), entre outros.

Apesar da grande quantidade de pesquisas e estudos sobre as vantagens de um ensino de língua estrangeira que proporcione aos aprendizes momentos de reflexão sobre o uso e função da linguagem, muitas abordagens no ensino de língua estrangeira ainda focam na competência linguística (TROSBORG, 1994). A gramática também é necessária para aprender uma língua, seja ela estrangeira ou materna, entretanto, não é apenas com o domínio da gramática que se consegue estruturar discursos apropriados (BROWN e LEVINSON, 1978). Desta forma, parece razoável afirmar que as abordagens usadas no ensino de língua estrangeira deveriam fazer uso de atividades que proporcionam a aprendizagem de diversas competências, incluindo a pragmática.

### **CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA**

Neste capítulo será apresentada e discutida, de forma detalhada, a pesquisa. Inicialmente apresentamos os instrumentos utilizados para a coleta dos dados. O estudo leva em consideração o conceito de polidez de Brown e Levinson (1978), que está associado à noção de face de Goffman e à classificação de estratégias de pedidos de Trosborg (1994), a qual servirá de base para verificação da formulação de pedidos pelos sujeitos da pesquisa e para as atividades usadas na proposta da instrução pragmática. O paradigma da pesquisa é experimental.

A proposta de ensino e da aprendizagem da instrução pragmática se baseia em propor aos aprendizes, sujeitos desta pesquisa, estratégias para a atenuação de pedidos, objetivando o resgate ou manutenção da face negativa e/ou positiva. A abordagem usada para tal consistiu em uma breve apresentação das estratégias propostas por Trosborg (1994) para a realização de pedidos aos participantes, seguida de atividades escritas e orais, entretanto, a análise desta pesquisa focou apenas nos dados escritos. Estas atividades se realizaram por meio de situações em que participantes tiveram que estruturar discursos, no caso desta pesquisa, pedidos que correspondessem ao contexto proposto pela situação dos DCTs ou pela situação proposta pelo professor. O uso de DCTs (Discourse Completion Task) tem sido extenso e, no geral, objetiva analisar a produção dos atos ilocutórios dos aprendizes de língua estrangeira. Como em um dos estudos propostos por (Blum-kulka, House e Kasper, 1989, apud Ellis, 1994) em que o sujeito é convidado a escrever um pedido ou um pedido de desculpa que usaria nas situações propostas pelos DCTs.

DCTs podem tornar-se atividades que proporcionam ao professor a oportunidade de propor situações autênticas de comunicação em que os aprendizes podem perceber as diferentes funções da linguagem e não somente o seu significado. Estas atividades podem introduzir diferentes estratégias, frases, expressões, explicar sobre questões culturais e o significado do discurso, dentre outras. Assim, a instrução pragmática usada para propor o ensino e a aprendizagem de estratégias a aprendizes avançados de inglês para atenuação de pedidos se baseou em: apresentação de diferentes estratégias de polidez para pedidos inseridos em diferentes contextos discursivos e, para melhor aprendizagem dessas estratégias foram usadas atividades escritas e orais que propunham uma situação comunicativa onde o aprendiz deveria elaborar um possível pedido que usaria.

### 3.1 PARTICIPANTES DA PESQUISA

Os participantes desta pesquisa foram vinte e nove alunos do nível avançado de inglês - LE do Centro de Línguas da UFES – CLC, com idades entre 18-30 anos, de ambos os sexos. A maioria dos alunos já havia estudado inglês por, no mínimo, cinco anos, entretanto, apenas seis dos aprendizes haviam viajado para um país onde o inglês é reconhecido como língua oficial. O tempo máximo de permanência da maioria destes participantes foi de seis meses.

### 3.2 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

#### 3.2.1 Instrumentos de avaliação

##### 3.2.1.1 Questionário

Inicialmente foi aplicado um questionário para verificar se os alunos participantes da pesquisa já viveram em algum país de língua inglesa. Este questionário objetivou verificar se algum aprendiz foi influenciado pelo contato e pela convivência com falantes nativos. Isso foi necessário porque a competência comunicativa dos aprendizes que tiveram contato com uma comunidade ou com falantes nativos em relação aos que não tiveram pode diferenciar de forma significativa. Isto porque o ensino formal nem sempre consegue propor aos aprendizes atividades contendo uma linguagem autêntica e explicações sobre o seu uso em contextos concretos de comunicação.

#### Questionário

- 1) Have you studied English in another language school? Which? For how long? How long have you been studying English altogether?
- 2) Have you ever traveled to an English speaking country? Which? When? For what reason? How long have you been there? Did you study English while you were there? For how long?
- 3) Have you ever lived in an English speaking country? In case you did specify the country and the time during which you lived there. Did you study or work there? For how long?

4) Do you watch English programs on TV? Which channels do you usually watch? How often do you watch such programs?

5) Do you have opportunity to talk in English with native speakers? How often? Do you take the most of these opportunities? How?

### 3.2.1.2 Testes

#### A – Pré-teste

Com o pré-teste pretendemos observar quais estratégias de polidez os sujeitos da pesquisa conheciam e se eram adequadas em vista do contexto para a manutenção, preservação e/ou resgate da face. O pré-teste consistiu de 5 DCTs (Discourse Completion Tasks). Nada foi dito aos sujeitos sobre perda da face ou estratégias para mitigar ameaças à face. Somente foi pedido aos aprendizes que elaborassem um pedido em que usariam nas situações propostas pelos DCTs.

#### Pré-teste

1- Imagine you are in a bus station and your cellphone is not working. You need to make an important call at that exact moment, so you are going to need to approach an unknown person and ask him/her to lend you his/her cellphone. Write down a request you would use in order to borrow this person's cellphone.

2- Imagine you are a new neighbor in an apartment building and you just have received an invitation for a party that is going to be held in the building to celebrate the anniversary of a couple. However, the invitation says that the guests must use black or white. You have these wonderful black pants, but you don't have a white blouse to wear with them. Therefore, you must approach a neighbor and ask her to lend you a white blouse. Remember you are new in the building, so you do not know anyone yet. Write down a request you would use in order to ask for this white blouse.

3- You have been working for the same company for 3 years, and you believe you have always been a good worker. However, in these 3 years you have never gotten a raise. You believe it is time. Therefore, you are going to have to approach your boss and ask him for a raise. Write down a request you would use in order to accomplish the task.

4- You have just joined an English class in order to improve your foreign language knowledge. It is the first day of class. The teacher mentions that a very important conference is going to be held on the same day and time of the next class, and that it would be very interesting for the students. So, he suggests that students meet him at this conference. Imagine you want to acquaint yourself with your new classmates. Therefore, you believe that maybe if you ask someone for a ride to the conference you may consequently make some new friends. Write down a request you would use in order to ask somebody for the ride.

5- Imagine you are sitting in a cafeteria and you see someone who works at a company where you wish to apply for a job. Write down a request you would use in order to ask this person if the company is interested in hiring people in your area.

#### B – Pós-teste

O objetivo do pós-teste foi verificar quais estratégias de polidez foram usadas pelos aprendizes após a aplicação da instrução pragmática. O pós-teste também consistiu em cinco DCTs. As situações propostas pelos DCTs no pós-teste foram as mesmas apresentadas no pré-teste. Optou-se por usar as mesmas situações para facilitar a observação das diferenças estratégicas usadas pelos sujeitos desta pesquisa no pós-teste em relação às usadas no pré-teste.

#### 3.2.2 Instrumentos de intervenção

Constaram de tarefas para a instrução pragmática a apresentação de treze das dezenove estratégias de polidez para a atenuação de pedidos, apresentadas por Trosborg (1994) e atividades escritas e orais que envolveram o uso de situações comunicativas em que os estudantes tiveram que estruturar pedidos conforme a situação proposta pelo professor ou pelos DCTs. Após as atividades escritas o professor, juntamente com os alunos, discutiu a escolha das estratégias nos pedidos dos alunos e também o nível de atenuação destes pedidos em vista da estratégia escolhida. As demais estratégias – outras seis -, também foram discutidas, entretanto, o foco não foi o ensino e a aprendizagem destas estratégias como foi nas outras treze estratégias.

O ensino e a aprendizagem das estratégias de polidez se baseou nos contextos e no conteúdo apresentado nas unidades 9 e 10 do livro didático “Word Class”, de Nancy

Douglas e James R. Morgan usado pelo Centro de Línguas da Ufes. Este foi o mesmo livro utilizado pelos estudantes, sujeitos desta pesquisa.

### 3.2.3 Materiais utilizados

As atividades consistiram em tarefas que foram elaboradas a partir do conteúdo programático dos capítulos 9 e 10 do livro *World Class*, utilizado pelo CLC para o ensino do inglês como língua estrangeira. Os alunos do nível 10, aprendizes do último nível de instrução formal, deste centro, elaboraram pedidos e foram expostos a discursos que continham o mesmo contexto apresentado pelo material didático de que faziam uso.

### 3.3 ETAPAS DA PESQUISA

A pesquisa foi desenvolvida em quatro etapas. Na primeira etapa os sujeitos desta pesquisa responderam a um questionário e depois realizaram um pré-teste. Após recolhido, o material foi analisado. Os dados foram organizados em forma de quadro, de acordo com a classificação de pedidos de Trosborg (1994). Na segunda etapa foi elaborada uma instrução pragmática para o ensino e aprendizagem de estratégias de polidez que se baseou em atividades escritas e orais que levavam em consideração os princípios de polidez de Brown e Levinson (1987) e a classificação de pedidos de Trosborg (1994).

Na terceira etapa foi aplicado o pós-teste visando verificar se os pedidos dos sujeitos desta pesquisa, nesta etapa, se diferenciaram dos pedidos elaborados no pré-teste, e se houve mudança, de que forma se diferenciaram. Após observar os resultados do pós-teste, esses foram organizados em um quadro. Em seguida, os dados do pré-teste e pós-teste foram analisados e comparados. A quarta etapa consistiu da elaboração da dissertação.

## CAPÍTULO 4 – ANÁLISE E RESULTADOS PARCIAIS

### 4.1 RESULTADOS DO PRÉ-TESTE

O pré-teste consistiu de cinco Discourse CompletionTasks (DCTs) em que os aprendizes tiveram que elaborar um pedido, em que possivelmente usariam para cada uma das cinco situações propostas pelo pré-teste. Todos os DCTs se basearam em situações comunicativas em que falante e ouvinte não se conheciam ou não possuíam intimidade significativa. Assim, todos os possíveis pedidos deveriam ser elaborados levando-se em consideração o nível de ameaça do ato comunicativo em relação à perda da face negativa e positiva, tendo em vista a ausência de familiarização entre indivíduos. Além de terem de considerar a ausência de intimidade, os aprendizes deveriam levar em conta a situação que, por si mesma, tenderia a colocar em risco a perda da face. Nada foi mencionado aos aprendizes sobre face e polidez linguística.

Os sujeitos selecionados para a realização desta pesquisa foram 29 alunos do Centro de Línguas da UFES – Nível 10, classificados como aprendizes do nível avançado, do curso de inglês. Os vinte e nove aprendizes elaboraram um total de cento e cinquenta pedidos. Dentre as dezenove estratégias apresentadas por Trosborg (1994), ilustradas no quadro 3 e 4, a estratégia 2 - pedidos convencionalmente indiretos (condições orientadas para o ouvinte) - foi a mais utilizada pelos aprendizes. O resultado do pré-teste mostrou que esta estratégia foi usada oitenta e nove vezes como em *Excuse me, can I borrow your cellphone for a minute? Do you have a white blouse I can borrow? Could you change seats with me, please?* Além do pré-teste apresentar que a estratégia 2 foi a mais usada pelos alunos, o resultado também mostrou que a maioria dos pedidos elaborados nesta categoria foram estruturados com o verbo auxiliar “can”, mostrando que há uma significativa preferência por este verbo na estruturação de pedidos.

Em relação às outras estratégias somente, a estratégia 13 - politeness marker - e a estratégia 14 - Consultative device - apresentaram um uso significativo. A estratégia 13 foi usada trinta vezes como em: *Excuse me, could you lend me your cellphone, Sorry my cellphone isn't working [...], Good day, Sir. I have [...]*. A estratégia 14 foi usada quarenta vezes sendo a segunda estratégia mais usada pelos alunos no pré-teste como em: *[...] what do you think to give me a raise? [...] do you have any problem?, [...] could it be possible?*

As quantidades em relação ao uso das outras estratégias apresentadas no pré-teste foram de cinco pedidos com a estratégia 1 - indirect requests - como em: *I've been a good worker for 3 years [...] I think I deserve a raise, [...] I was invited to a party that is going to be held in the building, but I don't have a white blouse. Do you know somewhere that I can get it?* Treze pedidos para a estratégia 3- conventionally indirect (speaker-based conditions) como em: *Boss, I contributed a lot in this company. So, I need a raise, because [...], I really like the company and my job [...] I'd like a raise to continue working in this company, [...] I want you to study the possibility for me to get a raise [...].* Nenhum dos aprendizes fez uso das estratégias 4 - direct request , 5 - negation - e apenas um pedido apresentou a estratégia 6 - tag question.

A estratégia 7 - conditional clause - foi usada por apenas um aluno como em *Hi, I was hearing that you are going to Argentina [...]. So I thought if you could take the gift with you and give to [...].* A estratégia 8 - embedding tentative - também foi usada somente em um dos pedidos como em: *Hi there, sorry for this, but I'm in trouble, my cellphone ran out of battery [...] so I'm wondering if you wouldn't mind lending me yours?* A estratégia 9 - embedding appreciate - foi usada em dois pedidos como em: *I'm working here for 3 years and I think I deserve a raise [...] I'll appreciate if you concern about it, thanks, can you change seats with me [...] I'd be so grateful if you do this for us.* A estratégia 10 - embedding subjective - foi usada apenas uma vez como em: *[...] I hope you wouldn't mind change sits with me, please.*

A estratégia 11 - ing-form - foi usada na estruturação de 5 pedidos, sendo todos eles com o verbo “wonder” como em *[...] I was wondering if you could give it [...].* A estratégia 12 - modals - e 15 - downtoner - não foram usadas. A estratégia 16 – understatement - foi utilizada 7 vezes como em: *[...] Do you mind if I used your cellphone for only 2 minutes?, [...] can you lend me your cellphone for a minute, [...] could you lend me your cell for a moment.* As estratégias 17 - hedge, 18 - hesitator - e 19 - interpersonal marker - não foram usadas em nenhum dos pedidos apresentados no pré-teste. Em relação à estratégia 18, já se esperava que não houvesse indício, pois, esta estratégia é observada na produção oral e dificilmente será empregada em atividades escritas.

Portanto, nota-se uma significativa preferência pelo uso de algumas estratégias - como as estratégias 2, 13 e 14, enquanto outras - as estratégias 4, 5, 6, 12, 15, 17, 18 e 19 - não foram usadas em nenhum dos pedidos elaborados pelos aprendizes no pré-teste.



**Quadro 3: Estratégias para pedidos**  
(Estratégias usadas pelos aprendizes no pré-teste)

<b>Estratégias</b>	<b>Quantidade</b>
Str. 1 Indirect request	5
Str. 2 Conventionally indirect (Hearer-oriented conditions)	89
Str. 3 Conventionally indirect (Speaker-based conditions)	13
Str. 4 Direct request	0

**Quadro 4: Estratégias para pedidos**  
(Estratégias usadas pelos aprendizes no pré-teste)

<b>Estratégias</b>	<b>Quantidade</b>
Str. 5 Past tense/ negation	0
Str. 6 Tag question	1
Str. 7 Conditional clause	1
Str. 8 Embedding tentative	1
Str. 9 Embedding appreciate	2
Str. 10 Embedding subjective	1
Str. 11 Ing-form	5
Str. 12 Modals	0
Str. 13 Politeness markers	30
Str. 14 Consultative device	40
Str. 15 Downtoner	0
Str. 16 Understatement	7
Str. 17 Hedge	0
Str. 18 Hesitator	0
Str. 19 Interpersonal marker	0

## 4.2 ANÁLISE DO PRÉ-TESTE

A maioria dos pedidos elaborados pelos aprendizes, no pré-teste, foram estruturados fazendo-se uso da estratégia 2 - pedidos convencionalmente indiretos (condições direcionadas ao ouvinte) -, sendo um número significativo de pedidos estruturados com o verbo auxiliar “can”. Este resultado pode ser decorrente do fato de os aprendizes terem feito uso da estrutura linguística que geralmente é apresentada no ensino formal como sendo a maneira de se elaborar pedidos como em Can you [...]. Strawson (1973) apud, Coulthard (1985) e Trosborg (1994) afirmam que, apesar de aprendizes serem classificados como aprendizes avançados, muitos ainda focam no significado do enunciado e não em sua função, assim, fazem uso excessivo ou quase que exclusivo de estruturas gramaticais para estruturarem enunciados. Portanto, o fato de um número significativo de aprendizes terem feito uso da estratégia 2 talvez se dê pelo motivo de que muitas abordagens no ensino formal do inglês, como língua estrangeira, apresentam apenas o significado desta estrutura e não proporcionam aos aprendizes a função de diferentes tipos de estratégias que podem ser usadas em pedidos que visam a adequação deste a diferentes contextos comunicativos.

Outro fato que chama atenção é em relação à estratégia 3 - pedidos convencionalmente indiretos (condições direcionadas ao falante) - que foi utilizada treze vezes. De acordo com autores como Brown e Levinson (1987) e Trosborg (1994), estes pedidos tendem a ser significativamente menos polidos do que pedidos elaborados com a estratégia 2 - pedidos convencionalmente indiretos (condições direcionadas ao ouvinte), sem mencionar a comparação com outras estratégias que, no caso são consideradas relativamente mais polidas do que a estratégia 2 e significativamente mais atenuadas do que a estratégia 3.

Pelo fato de a estratégia 3 focar exclusivamente nos desejos, necessidades ou vontades pertinentes ao falante, sem demonstrar preocupações em consultar as condições, a possibilidade ou vontade do ouvinte em executar o ato pedido, esta estratégia tende a atenuar menos a ameaça causada por pedidos que, por natureza, colocam em risco a perda da face positiva e/ou negativa de falante e/ou ouvinte. É possível que alguns dos aprendizes não tenham consciência da diferença entre consultar o ouvinte sobre a opinião deste em relação ao que se pede e simplesmente transmitir uma mensagem que está

gramaticalmente correta. Muitos dos participantes talvez não saibam disso e acabam focando mais no significado do discurso do que na função e consequências que este discurso terá em situações concretas de comunicação. Mesmo os participantes que elaboraram pedidos usando estratégias que focam no ouvinte e não no falante, talvez não saibam qual a diferença entre função e significado do discurso.

O uso das estratégias 13 - Marcadores de polidez - e 14 - Dispositivos consultivos - na elaboração de pedidos por parte dos aprendizes no pré-teste mostrou que alguns dos aprendizes têm conhecimento de outras formas de se estruturar pedidos que não seja com os verbos auxiliares “can, could e would” seguido de pronome e verbo principal. Entretanto, apesar de o pré-teste revelar este fato, a quantidade em relação ao uso de outras estratégias ainda foi significativamente insatisfatória.

Dentre as estratégias usadas pelos aprendizes, as estratégias 13 e 14 foram umas das mais usadas. A estratégia 13 apresentou um índice significativo de uso, sendo a terceira estratégia mais usada pelos aprendizes nos DCTs propostas pelo pré-teste. Entretanto, pelo fato de as situações oferecerem um nível considerável de ameaça à face, tanto para o falante quanto para o ouvinte, e, ainda, levando-se em conta que os sujeitos supostamente não se conheciam, o índice de uso poderia ter sido maior. Outro motivo pelo qual esta estratégia deveria ter sido mais utilizada é o fato da estratégia 2 - pedidos convencionalmente indiretos (condições voltadas para o ouvinte) - soar pouco menos impositiva do que um pedido direto, portanto, o marcador de polidez “please” é recomendado para que minimize a imposição deste ato o máximo possível.

A estratégia 14 também teve um bom índice de uso. Esta estratégia foi usada quarenta vezes pelos aprendizes, sendo a segunda estratégia mais usada. Pedidos estruturados com esta estratégia evidenciam ao ouvinte que o falante se preocupa com a sua aprovação em relação ao que se pede como em: Do you mind taking me to the airport, would you have time to talk to me after work. Pode-se afirmar que esta foi a estratégia mais polida que os alunos mostraram ter conhecimento, pois, dentre as 19 possíveis estratégias apresentadas por Trosborg (1994), apenas esta teve um índice significativo de uso. Apesar da estratégia 1 ser considerada umas das mais polidas em vista de a intenção do falante estar totalmente implícita, esta não teve um uso relativamente significativo, tendo em vista a quantidade de pedidos que foram elaborados pelos aprendizes. Assim, pode-se dizer que a estratégia 14, foi a estratégia mais polida que a maioria dos aprendizes demonstraram saber. Em relação às outras estratégias que não foram mencionadas, o motivo de não se

comentar sobre elas dá-se em decorrência da pouca quantidade de uso em relação às demais estratégias.

## **CAPÍTULO 5 – ANÁLISE E RESULTADOS FINAIS**

### **5.1 RESULTADOS DO PÓS-TESTE**

Após a aplicação do pré-teste para verificação de quais estratégias de polidez são mais usadas em pedidos, pelos estudantes arguidos nesta pesquisa, foi realizada uma instrução pragmática com o objetivo de conscientizar os aprendizes sobre os efeitos da seleção e combinação de enunciados apropriados e não suficientemente apropriados durante circunstâncias concretas de comunicação. O foco foi no ato de fala pedido, no ensino e na aprendizagem de estratégias de polidez para atenuá-los. A instrução foi direcionada ao ensino e na aprendizagem de onze estratégias de polidez para pedidos, ilustrados no quadro 5, retiradas das dezenove estratégias apresentadas por Trosborg (1994).

As explicações sobre a função e o nível de polidez das estratégias de polidez ocorreriam após a apresentação das estratégias que eram introduzidas dentro de um contexto comunicativo autêntico como, por exemplo, em uma situação em que um sujeito deveria pedir um carro emprestado. Em vista do tempo, que era limitado, optou-se por focar no ensino e na aprendizagem de onze estratégias, apresentadas no quadro 5, das dezenove estratégias, apresentadas nos quadros 3 e 4, propostas por Trosborg (1994).

Também se optou por unir algumas das estratégias como as estratégias 8 - embedding tentative - 9 embedding appreciate e 10 - embedding subjective, ilustradas no quadro 4. As estratégias 5 - past tense/ negation - e 12 - modals, ilustradas no quadro 4. Assim, a instrução pragmática teve como base o ensino e a aprendizagem das estratégias ilustradas no quadro 5. Entretanto, todas as dezenove estratégias de alguma forma foram apresentadas e suas funções explicadas usando-se contextos específicos.

Apesar de termos focado o ensino e a aprendizagem das estratégias ilustradas no quadro 5, a análise e a classificação das estratégias usadas pelos aprendizes nos pedidos elaborados no pós-teste levou em consideração todas as estratégias apresentadas nos quadros 3 e 4. Isto foi necessário, em vista, da necessidade de se comparar as estratégias usadas nos pedidos do pré-teste, com as estratégias usadas pelos sujeitos desta pesquisa no pós-teste.

Quadro 5: **Estratégias para pedidos**  
(Estratégias dadas ênfase durante a instrução pragmática)

<b>Estratégias</b>	<b>Exemplos</b>
Estr. 1 Indirect request	<b>I´m so hungry, but I´m too tired to cook tonight.</b>
Estr. 2 Past tense/ negation e modals	<b>Could/couldn´t</b> you cook tonight?
Estr. 3 Conditional clause	<b>If you don´t mind</b> , could you cook tonight?
Estr.4 Embedding tentative, appreciate or subjective	I <b>wonder</b> if you would be able to cook tonight.
Estr. 5 Ing-form	I was <b>wondering</b> if you could cook tonight.
Estr. 6 Politeness markers	Could you cook tonight, <b>please</b> ?
Estr. 7 Consultative device	<b>Would you mind</b> cooking tonight?
Estr. 8 Downtoner	<b>Perhaps</b> you could cook tonight.
Estr. 9 Understatement	Could you cook us a <b>small</b> meal?
Estr. 10 Hedge	Can you <b>kind of</b> cook tonight?
Estr.11 Interpersonal marker	Could you cook tonight, <b>I mean</b> , is it possible?

Fonte: Trosborg, 1994, p. 209 - 215.

Assim, o resultado do pós-teste, apresentado nos quadros 6 e 7, revelou que cento e setenta e oito estratégias foram usadas nos 5 DCTs proposto pelo pós-teste. A estratégia 1- Indirect request -, quadro 6, foi usada 19 vezes como em [...] I have already gone shopping, but I didn´t find anyone [...] *Do you know someone that can lend me, I was wondering if it´s time to talk about a raise e I been a good professional for this company and in three years I did not get a raise, is it time?* Este resultado pode ser considerado bom em vista da quantidade de uso da estratégia 1 no pré-teste, com um total de 5 usos.

A estratégia 2 - Conventionally indirect (hearer-oriented conditions) -, quadro 6, mostrou uma quantidade de cinquenta e oito usos. Resultado satisfatório em vista do pré-teste que apresentou uma quantidade superior, totalizando 89 usos. Exemplos dos pedidos que continham esta estratégia podem ser observadas como em *Could you lend me your cellphone , please?*, *Can you meet a friend of mine on the airport and give him a coffee machine that I bought?*, e *Can you change seats [...]*. A estratégia 3 - Conventionally indirect (Speaker-based conditions), quadro 6, foi usada cinco vezes, enquanto no pré-teste, está estratégia foi usada treze vezes, também apresentando um resultado relevante, já que o pré-teste apresentou uma quantidade maior de uso. Isto é importante, pois, esta

estratégia não é considerada significativamente polida, já que, o falante requer algo sem levar em consideração a condição e vontade do ouvinte em realizar o que se pede. Exemplos do uso desta estratégia, no pós-teste, podem ser observadas como em [...] *I think it's time for me to have a raise*, [...] *I'd like to know if you have a white blouse to lend me?* e [...] *I'd like to ask to get a raise*. A estratégia 4 - Direct request -, quadro 6, não foi usada, nem nenhum dos dois testes.

Quadro 6: **Estratégias para pedidos**  
(Estratégias usadas pelos aprendizes no pós-teste)

<b>Estratégias</b>	<b>Quantidade</b>
Str. 1 Indirect request	19
Str. 2 Conventionally indirect (Hearer-oriented conditions)	58
Str. 3 Conventionally indirect (Speaker-based conditions)	5
Str. 4 Direct request	0

A estratégia 5 - Past tense/ negation -, quadro 7, não foi usada no pós-teste, esta estratégia também não foi observada no pré-teste. A estratégia 6 -, quadro 7, Tag question - foi usada apenas uma vez, no pós-teste. Esta estratégia também foi usada apenas uma vez no pré-teste. A estratégia 7 - Conditional clause -, quadro 7, foi usada 4 vezes, e no pré-teste, esta estratégia foi usada 1 vez. Exemplos do uso da estratégia 7, no pós-teste, podem ser vistos como em [...] *if you don't mind could you change [...]*, [...] *if you don't mind can you take a gift [...]* e [...] *do you mind lending me your cellphone [...]*.

As estratégias 8 - Embedding tentative - 9 - Embedding appreciate e 10 - Embedding subjective -, quadro 7, são relativamente semelhantes. O objetivo principal é atenuar o ato, pedido, através de enunciados usados para indicar tentativa, apreciação ou subjetividade. Dentre as 3, apenas a estratégia 9, apreciação, foi usada, com um total de nove usos no pós-teste, e uma vez no pré-teste. As estratégias 8 e 10 não foram usadas em nenhum dos pedidos elaborados pelos sujeitos da pesquisa no pós-teste, entretanto, cada uma foi usada uma vez no pré-teste. Exemplos de uso da estratégia 9, no pós-teste, podem ser vistos como em [...] *I'd be so happy if you could lend me [...]*, *She'll meet you*

in the airport you will not have any work and it is so important to me. *I'll be forever thankful e [...]* could you lend me one of your white blouses [...] *I'd be so happy.*

**Quadro 7: Estratégias para pedidos**  
(Estratégias usadas pelos aprendizes no pós-teste)

Str. 5 Past tense/ negation	0
Str. 6 Tag question	1
Str. 7 Conditional clause	4
Str. 8 Embedding tentative	0
Str. 9 Embedding appreciate	8
Str. 10 Embedding subjective	0
Str. 11 Ing-form	5
Str. 12 Modals	0
Str. 13 Politeness markers	47
Str. 14 Consultative device	16
Str. 15 Downtoner	3
Str. 16 Understatement	12
Str. 17 Hedge	0
Str. 18 Hesitar	0
Str. 19 Interpersonal marker	1

A estratégia 11 - Ing-form -, quadro 7, apresentou uma quantidade de 5 estratégias no pós-teste e também foi usada cinco vezes no pré-teste. Exemplos do uso desta estratégia, no pós-teste, podem ser vistos como em [...] I was *wondering* if you could give change seats [...], I need to give a coffee machine to a friend [...] I was *wondering* if you could do this? e [...] I was *wondering* if you could give me a raise [...]. A estratégia 12 - modals -, quadro 7, não foi usada no pós-teste e nem no pré-teste. A estratégia 13 - politeness marker -, quadro 7, foi usada quarenta e sete vezes no pós-teste e trinta vezes no pré-teste.



Esta estratégia foi mais usada no pós-teste do que no pré-teste. Este resultado pode ser decorrente da instrução pragmática ter conscientizado alguns dos aprendizes sobre a função e importância da competência pragmática na produção e compreensão do discurso visando a preservação da face. Exemplos do uso desta estratégia, no pós-teste, podem ser vistos com em [...] mind taking this gift to [...] the argentina airport, *please?*, [...] lend me one, *please?* e [...] it's just for a few minutos, *please?*

A quantidade em relação ao uso da estratégia 14 - Consultative device -, quadro 7, no pós-teste, foi inferior em relação à quantidade usada no pré-teste. Esta estratégia foi usada quarenta vezes no pré-teste, enquanto no pós-teste, foi usada dezesseis vezes. Exemplos do uso desta estratégia, no pós-teste, podem ser vistos como em [...] if it's possible *could you consider* giving me a raise? [...] I need a blouse to go to the party *is a possible to you* lend me [...] e *would you have one* that I could borrow? A estratégia 15 - Downtoner -, quadro 7, foi usada três vezes, enquanto no pré-teste não foi usada. Pensa-se que este resultado é significamente positivo, já que mostra que alguns aprendizes usaram outras estratégias, diferentes das que foram usadas antes da instrução pragmática. Exemplos do uso desta estratégia no pós-teste podem ser vistos como em [...] *if it is possible to you to* meet [...], [...] I really need to call a friend *if you don't mind could you* [...] e *maybe you could* lend one of [...].

A estratégia 16 - Understatement -, quadro 7, foi usada doze vezes no pós-teste, sendo que no pré-teste esta estratégia foi usada apenas 7. Este resultado também se mostra satisfatório, pois mostra que, após a instrução, houve um aumento em relação ao uso desta estratégia. Exemplos do uso desta estratégia, no pós-teste, podem ser vistos como em can you lend me your cellphone just *for a minute?*, [...] could you lend me your cellphone for *a few seconds* [...] e Do you have one I could use for *just one day*. As estratégia 17 - Hedge -, quadro 7 e 18 - Hesitator -, quadro 7 não foram usadas. Em relação à estratégia 18 não se esperava o seu uso, tendo em vista que esta estratégia é particularmente usada somente no discurso oral.

Um dos resultados mais satisfatórios, foi em relação ao uso da estratégia 19 - Interpersonal marker -, quadro 7. Considerada como uma estratégia de que dificilmente aprendizes tem conhecimento e raramente usam após a instrução. Um aprendiz fez uso desta estratégia: Could you do this favor for me , *I mean*, if it's not a problem?

## 5.2 ANÁLISE DO PÓS-TESTE

Após observar os resultados do pós-teste, verifica-se que os sujeitos desta pesquisa fizeram uso de estratégias que não foram usadas no pré-teste. Além disso, outras ocorrências mostraram que a instrução pragmática gera resultados promissores em relação ao ensino e a aprendizagem de estratégias de polidez visando à atenuação de pedidos como maneira de mitigar ameaças em relação à face. Em seguida, segue uma análise detalhada dos resultados do pós-teste em comparação com os resultados do pré-teste.

### Quadro 8: Estratégias para pedidos

(Estratégias usadas pelos aprendizes no pré-teste em comparação com o pós-teste)

<b>Estratégias</b>	<b>Quantidade pré-teste</b>	<b>Quantidade pós-teste</b>
Str. 1 Indirect request	5	19
Str. 2 Conventionally indirect (Hearer-oriented conditions)	89	58
Str. 3 Conventionally indirect (Speaker-based conditions)	13	5
Str. 4 Direct request	0	0

**Quadro 9: Estratégias para pedidos**  
(Estratégias usadas pelos aprendizes no pré-teste em comparação com o pós-teste)

<b>Estratégias</b>	<b>Quantidade pré-teste</b>	<b>Quantidade pós-teste</b>
Str. 5 Past tense/ negation	0	0
Str. 6 Tag question	1	1
Str. 7 Conditional clause	1	4
Str. 8 Embedding tentative	1	0
Str. 9 Embedding appreciate	2	8
Str. 10 Embedding subjective	1	0
Str. 11 Ing-form	5	5
Str. 12 Modals	0	0
Str. 13 Politeness markers	30	47
Str. 14 Consultative device	40	16
Str. 15 Downtoner	0	3
Str. 16 Understatement	7	12
Str. 17 Hedge	0	0
Str. 18 Hesitator	0	0
Str. 19 Interpersonal marker	0	1

No pós-teste, observou-se um uso relativamente maior da estratégia 1- Indirect request - em comparação com os resultados do pré-teste em relação ao uso desta mesma estratégia. Este resultado apresenta-se como positivo, tendo em vista que esta estratégia tem sua significativa importância na performance de pedidos por ser considerada uma das formas mais atenuadas de se realizar um pedido. Esta afirmação se valida em vista de estudos como os de Brown e Levinson (1986), Trosborg (1994), Coulthard (1985), entre outros, afirmarem que esta estratégia permite aos falantes realizarem pedidos por meio de discursos indiretos que, em suas estruturas linguísticas, não insinuam que o falante está

pedindo algo para o ouvinte. A intenção do falante é camuflada através desta estratégia e depende da vontade ou condições do ouvinte em interpretá-la como um pedido ou não. Portanto, o resultado do pós-teste, em relação ao uso desta mesma estratégia, mostrou que a instrução pragmática pode ter conscientizado alguns aprendizes sobre a influência da função do discurso em relação ao nível de polidez dos atos de fala pedido, que, de acordo como são performados, podem manter ou proporcionar uma interação mais ou menos harmônica.

A estratégia 2 - Conventionally indirect (hearer-oriented conditions) - em comparação com o pré-teste, apresentou uma queda significativa do uso no pós-teste. Este resultado também se apresenta como positivo, tendo em vista que esta estratégia geralmente é observada na estrutura da maioria dos pedidos elaborados por falantes não nativos, mesmo em nível avançado. Autores como Trosborg (1994) afirmam que o uso dos verbos auxiliares “can”, “could” e “would” são as mais usadas na elaboração de pedidos por falantes não nativos, principalmente o uso do auxiliar “can”. Isto pode ocorrer, em vista, do ensino formal e dos livros didáticos usados para o ensino e a aprendizagem do inglês como língua estrangeira que tendem a apresentar pedidos estruturados com estes auxiliares como sendo o único modo de se elaborar pedidos, não ilustrando ou introduzindo outras estratégias que podem ser usadas para performar o ato de fala pedido. Desse modo, a queda em relação ao seu uso mostra que os aprendizes podem ter aprendido outras estratégias para a estruturação de pedidos.

Em relação à estratégia 3 - Conventionally indirect (Speaker-based conditions) - podemos observar que houve uma queda significativa. Este resultado também é visto como positivo, pois, esta estratégia não é considerada muito polida, principalmente, quando falante e ouvinte não possuem muita intimidade entre si. Pedidos elaborados com a estratégia 3 soam como se o ouvinte não tivesse escolha a não ser aceitar realizar o pedido do falante. A diminuição de ocorrências em relação a esta estratégia mostra que alguns aprendizes podem ter tomado consciência deste fato.

As estratégias 4 - Direct request - e 5 - Past tense/ negation – não foram observadas em nenhum dos testes. Pedidos elaborados com a estratégia 4 não são muito comuns, a não ser em caso de emergência ou quando a preservação da face não é importante, talvez pelo fato de serem facilmente percebidas como impositivos e não muito harmoniosos. Com relação à estratégia 5, o motivo de seu não uso pode ser em função da influência da língua materna ou por outros motivos desconhecidos. Não possuímos conhecimentos teóricos

ou práticos, suficientes, para explicar o não uso desta estratégia. A estratégia 6 - tag question, foi usada apenas uma vez, tanto no pré-teste quanto no pós-teste. O motivo pelo quase não uso desta estratégia também é desconhecido pelo fato de possuírem poucos dados teóricos e práticos.

A estratégia 7 teve um aumento em relação ao seu uso no pós-teste em comparação com os resultados do pré-teste. Este aumento mostra que a instrução pragmática pode ter aprimorado a competência comunicativa de alguns aprendizes em relação aos tipos de estratégias de polidez que podem ser usadas para elaborar o ato de fala pedido, além da possibilidade de os haver conscientizado sobre a função e efeitos que certas estratégias têm sobre a percepção gerada pelo ouvinte em relação ao caráter e intenções do falante.

Em vista das estratégias 8, 9 e 10 serem relativamente semelhantes optou-se por abordar durante a instrução pragmática as três estratégias como se fossem uma única estratégia. Foi explicado para os sujeitos que a estratégia “embedding” poderia ser estruturado com verbos que indicam tentativas como em *I wonder* if you could lend me that book ou com verbos que indicam subjetividade como, *I hope* you could do me a favor. A terceira forma das três possíveis maneiras de se estruturar um pedido através da estratégia Embeding é com o uso dos adjetivos que indicam gratidão ou apreciação por parte do falante em relação ao ouvinte caso resolva realizar o pedido do falante. O pós-teste apresentou um aumento em relação à estratégia 9 em comparação com o pré-teste. O motivo pode ser em função da conscientização da importância da atenuação de pedido quando performados em circunstâncias concretas de comunicação a sujeitos com que possuísse pouca intimidade.

Coincidentemente, a estratégia 11 apresentou a mesma quantidade de ocorrências de estratégias no pós-teste que apresentou no pré-teste, com um total de cinco estratégias em ambos os testes. A grande maioria dos pedidos estruturados com esta estratégia foi elaborada com o verbo “wonder” juntamente com o sufixo -ing. A estratégia 12 não foi observada em nenhum dos pedidos elaborados pelos sujeitos, nem no pré-teste nem no pós-teste. O motivo talvez possa ser a preferência por outras estratégias. A estratégia 13 apresentou um aumento relativamente significativo no pós-teste em comparação com o pré-teste. Enquanto o pré-teste apresentou uma ocorrência de 30 estratégias, no pós-teste, usaram quarenta e sete. Esse aumento pode ser visto como positivo, pois, o enunciado “please” geralmente sempre é bem recebido.

Em relação à estratégia 14 houve uma queda significativa. O resultado do pré-teste mostrou que quarenta pedidos apresentaram esta estratégia, enquanto o pós-teste apresentou apenas dezesseis. Um dos motivos pela alta ocorrência desta estratégia no pré-teste, pode ser, pelo fato de a maioria dos aprendizes considerarem esta estrutura como sendo significativamente um dos pedidos mais atenuados que conheciam. Por isso, o pré-teste revelou um resultado claramente superior. Outro fato que também pode justificar essa diferença seria o de que os aprendizes, aparentemente, após receberem a instrução pragmática, distribuíram relativamente mais as estratégias, fazendo uso de outras estratégias, enquanto no pré-teste, eles tenderam a focar nas estratégias 2, 13 e 14.

As estratégias 15 e 16 apresentaram um resultado interessante no pós-teste. Em relação à estratégia 15, nenhum dos pedidos elaborados pelos aprendizes no pré-teste fizeram uso desta estratégia e em relação à estratégia 16, apenas sete pedidos foram estruturados. No pós-teste, a estratégia 15 foi observada em três pedidos e a estratégia 16 em doze pedidos. Este aumento, em relação ao uso dessas estratégias 15 e 16, pode ter sido em decorrência da instrução pragmática que possivelmente conscientizou alguns aprendizes sobre a influência de enunciados como “Perhaps”, “maybe”, “is it possible” e enunciados como “just for a minute”, “only for a day”, “just once” para mitigar atos de fala como pedidos e manter ou proporcionar uma interação mais harmônica entre os indivíduos que se encontram engajados em situações concretas de comunicação.

A estratégia 17, aparentemente, não era conhecida por parte dos aprendizes, ou mesmo que conhecida, não houve vontade ou necessidade de usá-la. Nem no pré-teste ou no pós-teste fez-se uso desta estratégia. Mostrando que, mesmo após uma conscientização da existência e função desta, os sujeitos não optaram ou escolheram usá-la na estruturação dos pedidos. Talvez a estrutura ou sua função não atraiu a atenção dos aprendizes de maneira significativa. Em relação à estratégia 18, esta não foi usada em nenhum dos testes. Este resultado já era esperado, pois, está geralmente é usada, prioritariamente em discursos orais. Mesmo que se tenha mencionado aos aprendizes que os pedidos elaborados nos testes deveriam levar em conta que o sujeito deveria elaborar o pedido escrito como se estivesse performando-o oralmente para outro sujeito, não foram observadas ocorrências em relação ao uso desta estratégia. A última estratégia das onze estratégias em que foram dadas mais ênfase na instrução pragmática foi a estratégia 19. Esta estratégia é significativamente interessante, pois nativos costumam a usá-la com uma certa frequência. Os enunciados que costumam ser usados são “you know and I mean”,

entretanto, não foi observada dentre os pedidos elaborados nos DCTs do pré-teste. Somente se apresentou em um dos pedidos no pós-teste.

### 5.3 DISCUSSÃO DA ANÁLISE DE DADOS DO PRÉ-TESTE EM COMPARAÇÃO COM OS DADOS DO PÓS-TESTE.

Deste modo, percebe-se uma significativa diferença entre os pedidos elaborados antes e após a instrução pragmática. Como o uso da estratégia 1 que teve um significativo aumento em relação à sua ocorrência, queda em relação ao uso da estratégia 2 e 3, além, da aparente melhor distribuição e uso mais variado das estratégias, como ilustra o quadro 9, principalmente, em relação às estratégias que foram dadas mais ênfase durante a instrução pragmática. Alguns pedidos que ressaltam a diferença entre as estratégias usadas no pré-teste em comparação com as estratégias usadas no pós-teste podem ser vistos em pedidos como em:

Sorry, could you change seats with me [...]

Hi, sorry! Do you mind change your seat with me [...]

O primeiro pedido foi elaborado antes da instrução pragmática. Esse pedido foi estruturado através do uso da estratégia 2, a estratégia considerada como a forma mais primitiva de se realizar um pedido, o pedido estruturado após a instrução pragmática, resultado observado no pós-teste, apresentou o uso da estratégia 14 que, em comparação com o pedido elaborado no pré-teste, é mais polido do que o pedido estruturado no pré-teste.

Outro exemplo pode ser visto como em:

I'm new here and I've a party black and white to go but I couldn't [...] Can I borrow your blouse, please?

Hi! I'm new here and I have a black white party to [...] Another day I saw you with one, do you mind borrow me the blouse.

O exemplo acima é similar ao último exemplo. No pré-teste o pedido foi estruturado com a estratégia 2, perceber-se também o uso da estratégia 13, enquanto após a instrução pragmática usou-se a estratégia 14 para estruturar o pedido. Um pedido elaborado com a estratégia 2 e 13 não é considerado impolido, entretanto, de acordo com a classificação

dos pedidos de Trosborg (1994) a estratégia 14 é apresentada como sendo mais atenuada do que a estratégia 2.

Outro exemplo que mostra a diferença entre as estratégias usadas no pré-teste:

[...] Could you take a coffee machine and give it to my friend at the airport?

[...] If you don't mind, could you meet my friend at [...]

Nestes pedidos também se observa uma significativa diferença entre eles. Enquanto o pedido do pré-teste foi elaborado com a estratégia 2, o pedido do pós-teste foi elaborado com a estratégia 2 e com a estratégia 14. Desse modo, sendo o segundo pedido mais polido do que o primeiro.

Os pedidos abaixo também apresentam diferenças entre si:

[...] Excuse me, can you lend me your cellphone [...]

Please, could you lend me your cellphone for a few seconds?

O primeiro pedido, que foi elaborado no pré-teste, foi estruturado com a estratégia 2 e no pedido do pós-teste, usou-se além desta estratégia, a estratégia 16. Apesar dos dois pedidos terem sido elaborados com a estratégia 2, o pedido do pós-teste apresenta o uso da estratégia 16 mostrando que o aprendiz teve mais cautela na elaboração do pedido após receber a instrução pragmática.

Outros pedidos que também apresentaram significativas diferenças:

[...] do you have a white blouse that I can borrow?

Do you have one that you can lend me?

Os dois pedidos foram elaborados com a estratégia 14. Entretanto, o segundo pedido é aparentemente mais atenuado. Isto se fundamenta no fato de o primeiro pedido ter o sujeito da oração subordinada focado a intenção e desejo do falante, já no segundo, a oração foi estruturada de forma que o falante demonstra preocupação em relação as condições e vontade do ouvinte em realizar a ação requerida pelo falante.

Os pedidos abaixo também apresentam significativas diferenças:

I think I deserve a raise

[...] I think it's time for a raise.



Enquanto que o primeiro pedido tem o seu objeto direto focado no falante, o segundo pedido, mantém um significativo distanciamento do falante. Este pedido apresentou uma dica para expor a intenção de forma indireta do falante. Assim, este não precisa realizá-lo explicitamente.

Outros pedidos que contém essas mesmas diferenças são:

I think it's time to I receive a raise.

I think it's time to talk about a raise.

Os pedidos abaixo apresentam diferenças entre si pelo fato de:

[...] I need you to study a possibility for me to get a raise[...]

[...] I was thinking about a return to my retribution in this process.

A primeira foi estruturada com a estratégia 3

e o segundo pedido foi realizado com a estratégia 1. A diferença entre estes dois pedidos é extrema, uma vez que o primeiro soa significativamente mais grosseiro, principalmente, quando performado para um sujeito com quem um não se tem muita intimidade.

Outra diferença pode ser vista como em:

[...] I don't have a White blouse to go to the anniversary could you lend me one?

[...] could you lend me on of your White blouses [...] if you don't mind, I would be so happy.

A estratégia usada no primeiro pedido foi a estratégia 2 -, mas no segundo pedido fez-se uso da estratégia 2 e, ainda, acrescentou-se as estratégias 7 e 9.

Resultados como esses foram observados durante a análise do pré-teste é pós-teste. Portanto, pode-se afirmar que a instrução pragmática influenciou, de forma significativa, a performance dos aprendizes. Após sua aplicação os aprendizes, aparentemente, foram mais cautelosos e demonstraram ter domínio de mais estratégias do que antes da instrução.

## CAPÍTULO 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho nossa proposta foi a de realizar uma instrução pragmática para o ensino e a aprendizagem de estratégias de polidez, para a atenuação de pedidos, como forma de manter ou resgatar a face. Esta instrução objetiva conscientizar os aprendizes avançados de inglês como língua estrangeira sobre a função e a importância do uso de estratégias de polidez em pedidos nas interações face a face com nativos ou aprendizes mais experientes.

Em nosso trabalho levamos em consideração que falantes não nativos, mesmo sendo considerados aprendizes em nível avançado, apresentam pedidos menos atenuados em comparação aos pedidos elaborados por nativos ou falantes mais experientes. Esta consideração se fundamenta em pesquisas como as de Trosborg (1994) que mostrou que aprendizes tendem a estruturar pedidos fazendo-se o uso de verbos auxiliares como “can”, “could” e “would” para a estruturação dos pedidos, além de fazerem pouco uso ou nem mesmo usando outras estratégias que geralmente são usados por nativos como o discurso indireto e os marcadores interpessoais com “I mean” e “you know”.

Constatamos que a maior parte dos pedidos, elaborados pelos sujeitos dessa pesquisa, no pré-teste, foram estruturas com as estratégias 2, 13 e 14. A maioria dos aprendizes usaram a estratégia 2, isto é, fizeram uso dos verbos auxiliares “can”, “could” e “would” na elaboração dos seus pedidos. Contudo, após a instrução pragmática, os aprendizes fizeram uso de outras estratégias, gerando, assim, uma significativa distribuição das estratégias nos resultados do pós-teste. Este resultado mostrou que algum dos aprendizes aprenderam outras estratégias que talvez não tivessem conhecimento, revelando a eficiência e eficácia da instrução pragmática para o ensino e aprendizagem de pedidos.

Observamos e consideramos, ainda, que a maior parte dos aprendizes, ao realizar o ato de fala pedido, fez uso da estratégia 2, em função da maneira como eles são instruídos, com foco na gramática e não na pragmática, já que é comum encontrarmos gramáticas e livros textos que apresentam o uso dos verbos auxiliares “can”, “could” e “would”, como verbos tipicamente usados para a elaboração de pedidos. A instrução pragmática apresentou resultados satisfatórias em relação a esta questão, tendo em vista que a quantidade de estratégias, em relação ao uso da estratégia 2, mostrou-se inferior no pós-teste em comparação com os resultados apresentados no pré-teste.

Em relação ao uso limitado de estratégias por parte dos sujeitos desta pesquisa, não queremos dizer com isso que falantes brasileiros seriam necessariamente vistos como impolidos, insensíveis, rudes ou mal-educados, haja vista que outros fatores contribuem para o julgamento e a percepção de atos polidos e impolidos como cultura.

As limitações desta pesquisa giram em torno do limite de tempo para a sua conclusão e, principalmente, em relação ao número de sujeitos que dela participaram. Concordamos que a coleta de dados poderia ser por meio de gravações de discursos orais dos aprendizes realizando o ato de fala pedido em situações autênticas de comunicação propostas pelo instrutor. Mas, em vista do tempo, as transcrições dos dados consumiriam muito tempo podendo levar a prorrogação da qualificação e defesa. O número de sujeitos dessa pesquisa também influenciou os resultados da mesma, levando-se em conta que um número maior de aprendizes poderia reforçar a eficácia e eficiência da instrução pragmática para o ensino e a aprendizagem de estratégias de polidez para a realização do ato de fala pedido.

Para futuras pesquisas, sugerimos o ensino e a aprendizagem de estratégias de polidez para a elaboração de pedidos a falantes nativos brasileiros. Além do ensino e aprendizagem de estratégias, propusemos a conscientização da impositividade em relação ao ato de fala pedido, principalmente quando este ato é performado em situações concretas de comunicação em que os indivíduos possuem nenhuma ou pouca intimidade.

Entendemos que os resultados obtidos neste trabalho contribuem para legitimar a instrução de língua estrangeira, no nosso caso, o inglês, com foco na pragmática. Seguindo o exemplo de Lyrio (2009), acreditamos que abordagens de instrução com foco na forma têm muito a acrescentar nesse respeito.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, I. *Por uma concepção semântico-pragmática da linguagem da linguagem*. Revista virtual da linguagem – ReVEL. V. 5, n. 8, março 2007.
- AUSTIN, J. L. *How to do Things with Words*. Oxford: Clarendon, 1962.
- BACHMAN, L. *Fundamental Considerations in Language Testing* Oxford: Oxford University Press, 1990.
- BARDOVI-HARLIG, K. Exploring the interlanguage of interlanguage pragmatics: a research agenda for acquisitional pragmatics. *Language learning*, 49, 1999.
- BLUM-KULKA, S., HOUSE, J. & KASPER, G. Investigating cross-culture pragmatics: An introductory overview. Em: BLUM-KULKA, S., HOUSE, J., & KASPER, G. (eds.), *cross-culture pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ:Ablex, ,1989.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. C. Universals in language usage: politeness phenomena. em: GOODOY, E. (Ed.). *Questions and politeness: strategies in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.
- BROWN, G.A. & YULE, G. *Teaching the Spoken Language*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.
- COULTHARD, M. *An introduction to Discourse Analysis*. New York: Longman, 1985.
- DI PIETRO, J. R. *Strategic interaction: learning languages through scenarios*. New York: Cambridge University Press, 1994.
- DOUGHTY, C.; WILLIAMS, J. *Focus on form in classroom second language acquisition*. Cambridge: Cambridge university press, 1998.
- ELLIS, R. *The study of second language acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1994.
- FRASER, B. *Conversational mitigation*. *Jornal of pragmatics*, 4, 1980.  
[http://dx.doi.org/10.1016/0378-2166\(80\)90029-6](http://dx.doi.org/10.1016/0378-2166(80)90029-6)
- GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis, Vozes, 1995.
- GOFFMAN, E. *A situação negligenciada*. In: Ribeiro, B. T. & Garcez, P. M. *Sociolinguística interacional*. Porto alegre: Age, 1998a.
- HYMES, D. *On Communicative Competence*. In: *Linguistic Background*. University of Pennsylvania Press, 1972.
- KASPER, G. *Classroom research on interlanguage pragmatics*. Em: ROSE, E KASPER, G (ed.), *pragmatics in language teaching*. Cambridge: Cambridge university press. (2001) <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9781139524797.006>
- KASPER, G., E SCHMIDT. *Developmental issues in interlanguage pragmatics*. *Studies in second language acquisition*. 12, 1996.

- KOIKE, D. A. *Pragmatic Competence and adult L2 acquisition: speech acts in interlanguage*. *Modern language journal*, 73, 1989. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4781.1989.tb06364.x>
- JOHN, A. L. *How to do Things with words*. New York: Oxford University Press, 1965.
- LONG, M. H. Focus on form: *a design feature in language teaching methodology* em: LYRIO, A. L. L. *A aprendizagem de marcadores pragmáticos: A eficácia da instrução com foco na forma*. Tese de Doutorado. Niterói: UFF, 2009.
- LONG, M. H.; ROBINSON, P. *Focus on form: theory, research and practice* em: LYRIO, A. L. L. *A aprendizagem de marcadores pragmáticos: A eficácia da instrução com foco na forma*. Tese de Doutorado. Niterói: UFF, 2009.
- MAO, L.R. *Beyond politeness theory: "Face" revisited and renewed*. *Journal of Pragmatics*, 1994.
- MALMKJAER, K. ; WILLIAMS, J (Eds). *Context in language learning and language understanding*. Cambridge: Cambridge University Press, 1995.
- MURANOI, H. Effects of interaction enhancement on restructuring of interlanguage grammar: *A cognitive approach to foreign language instruction*. PhD dissertation, Georgetown University, Washington, DC, 1996.
- RIBEIRO, B.; GARCEZ, P. (Orgs). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre:Age, 1998
- RUEDA, Y. T. *Developing pragmatic competence in a foreign language*, 2006. Disponível em <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/calj/article/view/177/291>
- SEARLE, J. *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge:Cambridge University Press, 1969.
- TAN, K.H. & FARASHAIYAN, A. *The effectiveness of teaching formulaic politeness strategies in making requests to undergraduates in an esl classroom*, 2016. Disponível em <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/22661>
- TROSBORG, A. *Interlanguage pragmatics: requests, complaints, and apologies*. Berlim; New York: Mouton de Gruyter, 1994.

## **APÊNDICE A – TRANSCRIÇÃO DOS DADOS DO PRÉ-TESTE**

### **A. F. T. C.**

1- Excuse me, would you lend me your cellphone for me to do an important call? It's just for a minute!

2- Hey! Excuse me, I'm spending through a weird situation and I really need a white blouse borrowed. May you lend me yours?

3- Mr...., I have been thinking about how long I've been working here, and about the quality of my work, so I would like to know if you could consider the possibility of giving me a raise?

4- Hey, I would like to know if maybe you could do me a favor? I've heard that you're going to Argentina and I need a person to meet my friend at the airport to give him something. Can you be this person?

5- I'm sorry, I have a friend over there and we would like to sit together. Could you change seats with him, please? If it's not going to bother you, of course.

### **A. B. O.**

1- I'm sorry, but I want to make an important call and my cellphone is not working, can you please lend me your cellphone?

2- I'm sorry, but I want to go to for a party celebrate the anniversary of a couple and I have to use a white blouse, I was looking for the blouse but I didn't find anything I'm new here and I don't have any friends. Can you please help me and lend me a white blouse?

3- Mr... I've been working here for 3 years and I think that I'm doing good things in this company and I'm thinking about a raise, I think that it's time. What do you think about it?

4- Hi, it might be very strange and I'm sorry about that but I have a friend in Argentina and I bought a coffee machine for her and I've been trying to send it to her, can you help me and give this for her?

5- Hi, I'm sorry for asking that but she/he is my friend and there were not any tickets for seats next to each other. Can you please change the seats with me?

### **A. F. M. S.**

1- Excuse me. My cellphone isn't working and I need to do a call urgently. Can you lend me your cellphone? It will be fast.

2- Hi, I'm new here and I don't know anyone. Can you help me? I was invited for the party that is going to be held in the building but I don't have the white blouse. Do you know somewhere that I can get it?

3- Hi sr. I'm in this company for a long time and have done a lot of things for it, so I think that I can get a raise. Can you do it?

4- I can't listen you talking about going to Argentina. I have a friend there and want to give him/her a gift. Can you meet him/her in the airport and give it for me?

5- Excuse me. Are you alone? My friend is sitting there. Can you change seats with him/her?

**B.M.**

1- Excuse me, could I borrow your phone? I need to make an urgent call but my phone isn't working. It will only be for a few seconds.

2- Excuse me, I'm Beatriz and new to the neighborhood. I was invited to this party that is being held in the building which you have to wear black or white. I was wondering if I could borrow a white blouse, I don't have one and I couldn't find one in the stores.

3- Good day, Sir. I have been working for 3 years in the company and I always gave it my all. I feel that it's unfair that I've worked hard all these years but never gotten a raise. Could we please talk about it?

4- Excuse me, I know we hardly talk and that you seem extremely busy but could you please do me a favor? I have this coffee machine that's for a friend that lives in Argentina. Unfortunately, I'm unable to give it to her so I was wondering if you could give it to her for me?

5- Excuse me, I'm traveling with the person next to you and I was wondering if it couldn't be much of a problem if I switched seats with you?

**C. E. E.**

1- Excuse me, my cellphone broke, you can lend your cellphone?

2- Hi, excuse me your white blouse is beautiful. I need this to go to the party. Is it possible you lend for me?

3- Hi, good night, I need to talk to you is it possible? I work in the same company for 3 years and I developed a good worker. I believe I merit a raise because I believe I am more motivated.

4- Hi, excuse me, sorry but I need one favor, my friend loves coffee and lives in Argentina. I learned you will go to Argentina. Is it possible you lend a coffee machine?

5- Hi, excuse me, can you change your seats so I can sit with her?

**D.D.**

1- Excuse me, could you lend me your cellphone? I need to call to a person. It's an emergency!

2- Excuse me, I'm a new neighbor and I don't know anyone yet. I have received an invitation for a party. To this party, the guests must use black or white. But I don't have a white blouse and I don't find one to buy. Could you lend me one of your white blouses?

3- Boss, I'm a good worker and I've worked hard. I believe that I need a raise!

4- Excuse me, I didn't want to overhear your conversation but will you go to Argentina? Could you lend a coffee machine that I bought for a friend who lives there?

5- Excuse me, could you change your seat with me? I would like to sit next to my friend.

**E. D. N.**

1- Hello! I know that you don't know me, but I have to make an important call and my cellphone is not working. Could you lend me your cellphone, please? Sorry?

2- Excuse me! I'm Enzo, your new neighbor of the apartment n° 214. I'm so shame to ask you, but do you know about Nancy and Fred's party? So I don't have a white blouse to go to this party and I don't have friends. I didn't find anything cool to use there. Could you borrow me a white blouse? Sorry to bother you with this situation!

3- Good morning, Sir! I want to discuss something, of course, if you have time for it. So, I work here since 2012, I never asked you if I could get a raise. I'm doing all the work without problems. I want to get a raise for next month. Can I get my raise, Sir? Or do I have to wait more? Thank you for your attention, Sir!

4- Sorry to bother you, miss! I know that it's not my business, but I know that you are going to Argentina. We weren't present yet. My name is Enzo of the "310". But I have to ask you if you can do me a favor. When you travel to Argentina, by airplane, could you give to a friend of mine a box? My friend lives in Argentina and he can get this in the airport. Please!

5- Hello! Sorry to bother you, but I'm travelling with my friend. (that guy), there weren't tickets available for seats next to us. So, if it is not a problem, could you change your seat with him, please? Thank you for your attention!

#### **E. Q. N.**

1- Excuse me, can you lend me your cellphone? My cellphone isn't work, I'm lost and really need to call a person to take me. Sorry, it's really important, it's an emergency. Could you do this for me?

2- Hi, how are you? I'm the new neighbor and I was invited to a party and I have to use a white blouse, but I don't have one and I didn't find one at shopping. Would you have any blouse to lend me?

3- I really like the company and my job. I'd like to continue to work here for more years. And how can you see I'm very dedicated and confident. I'd like a raise to continue working with the company. Could it be possible?

4- Hi, I was hearing that you're going to Argentina in two days, what a coincidence! I have a great friend at Argentina, and I want to give him a present but it's impossible for me to get to there this moment. So I thought if you could take the gift with you and give to him at airport in Argentina. You won't spend time because he will be there waiting you.

5- Hi, can you change seats with my friend? We are travelling together.... Do you have any problem to change? I'd be so grateful if you do this for us.

#### **E. E. F.**

1- Excuse me. I need to make an important call right now and my cellphone isn't working. Can you lend me your phone for a moment?

2- Excuse me, neighbor. I don't have a white blouse to wear in that party to celebrate the anniversary of this couple. I saw you using more than one beautiful blouse. Can you lend me one of those?

3- Excuse me, boss. I've been working on this company for 3 years and I think that I have always been a good worker. I always try to do my best to help this company. I was wondering it isn't time to me to get a raise?



4- Excuse me, lady. I bought a coffee machine and would like to give it to a friend who lives in Argentina and I was waiting for someone I know to go to Argentina and meet my friend in the airport and give him the gift. I overheard that you will trip to Argentina soon. Can you do this for me?

5- Excuse me. I'm traveling with my friend but we don't get tickets to sit next to each other. Can you change seats with him?

#### **H.**

1- Excuse me. Do you can to lend me your cellphone? I need to much to call with my responsible that I am fine! Just a minute please!

2- Excuse me. I am a new neighbor and would like go to party but I don't have a white blouse. Do you can to lend me a white blouse?

3- Bos, I work here have 3 years. The life coust is raising each day I want to much to continue here but I need the help of the company for then what the company can help me in this situation?

4- Excuse me. I need to deliver the machine to my friend in Argentina. Do you can to let the machine to Argentina and my friend to go until you to get the machine?

5- Excuse me. Do you can to change your seat with me? I would like of to talk with my friend at your side.

#### **I. C. R.**

1- Excuse me. Could I use your phone? It's very important.

2- Hi sorry if I'm boder you, but I'm new here and I realy need a white blouse to a party. Can you help me?

3- I'm working here for 3 years, and I'm a realy good worker. I think it's time to I receive a raise.

4- Sorry but I know about you travel to Argentina. And I were wondering if you can give a gift that a bought to a friend of mine?

5- Sorry, could you change seats with me? My friend's seat next to you.

#### **J. O. C.**

1- Excuse me, I'm sorry for interrupted you. My cellphone is not working and I really need to make a important call in this moment so can you borrow me your cellphone just for a moment?

2- Excuse me, hi, I'm Jennifer and I am new here. I received an invitation for a party to celebrate the anniversary of a couple and the guest must be use black or white, but I don't have a white blouse, so, if you don't care, can you borrow me a white blouse to go in the party?

3- Boss, excuse me, I need to talk to you are you free now? So, I have thinking I work here for three years and in my opinion I am a good worker if I'm wrong correct me please, but I'm here to ask you if it's possible a little raise in my salary. Can you think about this, please?

4- Hi, excuse me, I'm Jennifer, I'm from the third floor and sorry but I have listened that you will go to Argentina, right? So I have a friend there and I bought a coffee machine for her but, nobody that I met are planning to go to Argentina to give this gift to her, so, if it's possible, can you take and give for her in the airport, please?

5- Excuse me, sorry to interrupted you, I'm here with some friends but we can't bought tickets available for seats nest to each other, so, can you change seats with my friend, please?

**J. L. C.**

1- Hello! Excuse me can you lend me you cellphone? Because my cellphone don't working and I need to make an important call.

2- Hello, I'm new neighbor and I need a white blouse. I don't like anything blouse in the shopping. Can you lend me anything?

3- Boss, I contributed a lot in this company. So, I need a raise, because I'm a good professional and you can trust.

4- Hi, excuse me. Are you traveling for Argentina? Can you take the coffee machine for her? She stay in airport.

5- Hello, excuse me. Can you change seats with my friend? Because I want to seat with my friend.

**J. A. F. D.**

1- Excuse me, Could you lend me your phone? I need to make an important call. Will be very quickly.

2- Hi, I'm new in this neighbor, and I was invited to an back and white party, but I don't have a white blouse to wear. Could you lend me that beautiful one that I saw you wearing?

3- Excuse me Sir, but I have been working for this company for a long time, and I always was a good worker. I think that I deserve a raise.

4- Hi, I heard that you are going to Argentina. Could you take a coffee machine that I bought for a friend of my and hand her on the airport? Will be very quickly, she'll be waiting for you there.

5- Excuse me, I'm travelling with my friend, and we couldn't seat next to each other. Could you chang your seat with him?

**J. C. B.**

1- Excuse me. Can I use your cellphone, please? It's very important.

2- Hi! I'm sorry to bother you, but I don't have a white blouse to go to the aniversary could you lend me one?

3- Good morning Mr. fulano. I'm sorry to bother you, but I have been working here for three years and I've never gotten a raise. I think it is time for this, because I really need the money. What do you think about it?

4- Excuse me. Yesterday I herd a conversation between you and our neighbor about going to Argentina. I'm sorry to ask this bout could you take a coffee machine and give it to my friend at the airport?

5- Excuse me. Would you mind to change seat on that place? I really want to travel next to my friend.

**L. A. S.**

1- Excuse me, my cellphone has no battery and I really need to make an important call, do you mind if I borrow your cellphone for only 2 minutes?

2- Hey, I need to ask something. I was invited to the building party and I didn't have any white blouse, I already gone search at the mall but I didn't found. Can you borrow me a white blouse to go to the party? I really want to go and meet new people.

3- I have ben working in this company for 3 years and I always do my best, so I am a good worker, I think I deserve a raise, don't you? You never complain about my work, so I really think that I deserve it.

4- Sorry I heard your conversation but I couldn't avoid. I 'm looking for a person who is going to Argentina to do a favor for me, if wasn't ask much because I know you are a busy person. I need you give a coffee machine to my friend at the airport in Argentina she will be waiting for you, so will be quickly. Do you mind do this favor for me?

5- Excuse me, do you mind to chang seat with me? You are travelling alone and I really wanted travel next to my friend because it is a very long travel. Would you change seat with me if it isn't a problem.

**L.**

1- Excuse me Sr. Could you please lend me your phone? My phone is not working.

2- Hey! I'm your new neighbor and I don't know anyone yet, I need a white blouse to go to the party and I didn't find a beautiful one at the mall, could you lend me one?

3- Excuse me boss, I have been working here for three years and I have been a good worker, don't you think it's time to me get a raise?

4- hey, excuse me, but would you mind to take this coffee machine in Argentina with you to give to a friend of mine in airport or it would be too much?

5- excuse me please, do you mind to change seats with me to me seat next to my friend?

**L.K.**

1- Hi there! Sorry for this, but I 'm in trouble, my cellphone ran out of battery and I need to make am important call – an Urgent one! So, I'm wondering if you wouldn't mind lending me yours?

2- Hello neighbor! Do you know already about the BW party? Well...I'm having problems to find out a perfect out fit ... something seemed to that beautiful one that I saw you wearing man! You can help me by lending me that one!!

3- Boss, Excuse me..may I have your attention for a minute? So, as you know, I'm working here for 3 years and I think I deserve araise...salary raise, not stuff to do raise..well, I'll appreciate if you concern about it thanks!

4- Hi neighbor! I overheard your conversation of that trip to Argentina excuse me for that but I'm wondering if you wouldn't mind doing me a favor .. a simple one... just deliver a coffee machine to a friend there! Thank you.

5- Hello, sorry for bother you, but I'm actually traveling with my friend there... the tickets ran over, so I'm sitting too far from him and I hope you wouldn't mind change sits with me, please.

**L. S. G.**

1- Excuse me, could you lend me your phone, just for a few seconds? My phone is not working and I need to call a person urgently.

2- I know that I don't know you for a long time but I need a white blouse to use on the party today, could you lend me a white blouse? Someone told me you have beautiful white blouse.

3- Hello boss, how are you? You know that I work here has 3 years and I never got a raise here, and now I think it's the time to get a raise here.

4- I know you travel a lot but a heard that you are going to travel to Argentina and I have a friend who lives there, I bought this coffee machine for him and I am thinking if you could give this for him.

5- hello, sorry to perturbing you, but I have a friend and I would like they seat to me, Could you change seats with him please?

**L. F.**

1- Excuse me, my cellphone is not and I need to make an urgent call. Can you lend your cellphone just for a second, please?

2- Excuse me , I'm a new in an apartment and I don't have a white blouse to wear to the party. I went to shopping but I didn't find anything beautiful. Can you lend a white blouse just to the party, please?

3- Excuse me Sir. I have been working for this company for 3 years and I think that my work contribute to fast grew up of them. I love my job and I'd like a raise and I believe it is time. What do you think about?

4- Excuse me, I have been waiting for someone to give a present to my friend that live in Argentina. I hear to talk with your friend about a travel to there. It is a problem if you get the gift and give to him, please?

5- Excuse me. When I buy the tickets there were not available seats next to each other. Can you change the seat with me, please?

**L. V. M.**

1- Excuse you can borrow for a minute your cell phone please?

2- Excuse, but you have another white blouse for borrow foe me, for use in party?

3- I work in this company in 3 years and I never had a raise and because of me this company not fallen, so, I think is the moment?

4- You can this coffee machine for my cusin please he lives in argentina and little and near where you go?

5- Can change place if you because my friend sit there and I have a little fear to fly.

**L. N. V.**

1- Please, mister. Could you lend me your cellphone for a moment, because I'm needing to tell with my wife urgently, but my cellphone isn't working.

2- Dear neighbor, I'm a new in this building and I received an invitation for a party of John and Mary. I know you have one beautiful white blouse that I saw. Sorry, but I'll need ask to you. Have you another white blouse that you could lend for the party?

3- Dear boss, can I tell you for a minute? I've been in this company for 3 years, I think I've been a good worker, responsible, dedicated. I would like what I would to do for I get a raise in your company.

4- Sorry. I live in this building and I'm your neighbor. I hear your conversation with another neighbor and I thought to ask a help for you. I need give a gift for a friend that he's in Argentina. Could you give him this gift when you go to Argentina? He can take this in the airport.

5- Hi, can you change seats with me? If you don't mind, I would like to seat with my friend by your side. Is it possible, please?

### **M. D. G.**

1- Can you borrow me your cell phone please? I want to make a important call and my cell phone is not working?

2- I'm Mariana and I'm new here. I received an invitation for a party, but I don't have a white blouse to go. I didn't find to buy. Can you borrow me one of your white blouses please?

3- I've been working here in the company for 3 years. I always arrive on time and I think I am a good worker. So I believe that it's time to a raise. What do you think?

4- I'm Mariana and I'm your neighbor. I heard that you are planing go to Argentina. I have a present to send to a friend in Argentina. Can you meet this friend at the airport and hand her the present for me, please?

5- Can you change seats with my friend, please? We are not seating together because there were not any tickets available for seats to each other

### **M. G. T.**

1- Sorry my cellphone is not working and I need to make an important call. Can you lend me your cellphone for a minute?

2- I could see you have more than one white blouse and I couldn't find one to buy in shopping center. May you lend me one of yours white blouses?

3- I've been working there for 3 year. In my opinion, I making a good job. I would like you consider a raise. May you think about it?

4- Hello, nice to meet you! I'm your neighbors and I was hearing your conversation I really need your help. I can imagine you are busy, but I need to send a present to my friend that lives in Argentina. It's her birthday. May you consider this request?

5- Can you change the seat with me? I want to seat next to my friend.

### **R. C. M.**

1- Excuse me. My cellphone is not working and I need urgently to make an important call to find the address of my hostel. I am from Brazil and my cell didn't work here, so may you lend me your cellphone to do a quick call?

2- Hello! I am new in the building nice to meet you! I don't know anybody yet, and I am anxious to go to the party to celebrate the anniversary of the couple. But I don't have a white blouse to wear, do you have an extra one to lend me? Or know someone who has?

3- Dear Boss, I have been working in the company for 3 years with all my dedication. I believe I always have been a good and efficient worker. For this, I want to ask you to study a possibility for me to get a raise and assume more responsibilities in the company. I feel I have the necessary skills and I am ready to get this new challenge in my professional life.

4- Hi! I am your neighbor and I hear your conversation about a trip to Argentina. I need to send a coffee machine to a friend of mine. Do you mind to meet my friend at the airport and hand her the gift? I would thank you very much if it is possible.

5- Excuse me. I and my friend didn't find any tickets available for seats next to each other. Do you mind to change seats with my friend so we can travel together? Thank you for the comprehension.

### **S. P. S.**

1- Can I borrow your phone, please? Mine isn't working.

2- I'm new here and I've a party black and white to go but I couldn't find a white blouse. I saw you another day wearing a beautiful white blouse. Can I borrow your blouse, please?

3- I've been a good worker for 3 years, I'm always on time and do all of my work. I think I deserve a raise.

4- Hi, I live on the first floor and I hear you talk about Argentina. I have a gift to give to my friend

Who lives there. Do you mind take this present and meet him in the airport and give it to him?

5- Do you mind change seats with me? She is my friend and we're apart from each other.

### **T. Z. A.**

1- Hey, excuse me, I have to make an important call and my cellphone is not working here, can I borrow yours, please?

2- Hello, I'm new in this building and I didn't have a white blouse to go to the party and I couldn't buy it yet so do you have a white blouse that I can borrow?

3- Boss I've been thinking and as I work here for 3 years and I consider myself a good worker, I never cause any problem to you so what do you think to give me a raise?

4- Hey my name is Tarke and I know you are in this building, I'm your neighbor and I know you're going to Argentina in two days because I've heard it, so can you hand my friend at the airport in Argentina a coffee machine?

5- Excuse me me and my friend are travelling alone and please sir since we didn't get seats next to each other can you please change seats with my friend in order to help us to seat next to each other.

**T. F. L.**

1- Hello, excuse me. I need to do an emergent call but my cellphone is not working. Can you lend me your cellphone for a minute?

2- Hi neighbor, I am new her, and I was invited to the other neighbor's party, I am so happy but I don't have a white blouse to wear, like the invitation says. Can you borrow me your extra white blouse?

3- Boss, I think I have been contributing a lot to the company and I want a raise because I deserve.

4- I known you are traveling to Argentina. Can you take a coffee machine to my best friend, please?

5- Hello. Can you change seats with me? Because I really need to set together with my best friend.

**T. L.**

1- Hi, excuse me, can you help me? I need to call urgently. Can you lend me your cellphone please?

2- I'm sorry! I don't have any white blouse for going to the party. You mybe lend me your white blouse?

3- I have been a good worker for 3 years. If it possible can you give a raise? please?

4- Hi, we are neighbor, and without want I listened you talked about your trip to Argentina. So, I need a big helpful of you, if you can? Can you give a coffee machine for my friend at Argentina's airport?

5- Excuse me, can you change of seat with my friend? We're would like travelling together because I'm scared

## **APÊNDICE B – TRANSCRIÇÃO DOS DADOS DO PÓS-TESTE**

### **A. F. T**

- 1- Hey, sorry, may you lend me your cellphone for me to make a very important call?
- 2- Look, I'm about to make a ridiculous request and I'm so sorry about it. May you lend me a white blouse? It's extremely important though it sounds ridiculous.
- 3- Here's the thing I believe it's time for me to get a raise. Let's think about it ?
- 4- Can you meet my friend at the airport so you can give him a coffee machine I bought?
- 5- Hey, I want to seat next to my friend, do you mind if we change seats?

### **A. B. O.**

- 1- I'm sorry for that but my cellphone is not working and I need to make a important call. Can you please lend me your cell phone?
- 2- I'm sorry for ask you that but I have received an invitation to a party and the invitation says that the guests must use black or white. I don't have anything like this. Can you please lend me a white blouse?
- 3- I'm sorry for ask you that to you but I've been working here for 3 years and I believe I have always been a good worker and I've never got a raise. I believe it's time for that, didn't you think the same?
- 4- Hi, I'm sorry for ask you that but I have a friend who lives in Argentina. I have been waiting for someone to give this coffee machine but nobody that I know is planning to go to Argentina. Can you please meet my friend on the airport and hand her the coffee machine?
- 5- I'm sorry for ask you that, but my friend is travelling with me and were not any tickets available for a seat next to mine. Can you please change seat with him?

### **A. F. M. S.**

- 1- Excuse me, my cellphone stop working and I need to make an important call. Can you lend me your cell just for a minute? It's so important.
- 2- Excuse me, I just have received an invitation for the anniversary of the couple here in the building but I don't have the white blouse what they suggest and I have already gone shopping, but I didn't find anyone. Do you know someone that can lend me?
- 3- Good... I have been working here for 3 good years and I believe I can gain a raise because all my work here. Can you give it to me?



4- Excuse me, I heard that you are going to Argentina. I have a friend there and I bought a present for her but I didn't have the opportunity to give her yet. Can you do this favor for me? She'll meet you in the airport you will not have any work and it is so important to me. I'll be forever thankful.

5- Excuse me, are you alone? Because my friend is sitting there and we would like to sit together. Can you change seats with her?

### **B. M.**

1- Excuse me but I may use your phone to make a quick call? My phone isn't working and it's really important.

2- Excuse me, I'm sorry to bother you but could you lend me one of your white blouses for me to wear at the party that's being held in the building? I know that we usually don't talk to one another but I really need a white blouse and I can't find one anywhere.

3- Excuse me, may I talk to you later about a raise? I was wondering what are the possibilities of me getting a raise. I've worked here for 3 years and I'm a good worker. My salary doesn't cover my basic needs like before.

4- Sorry to bother you mamm but I can I ask you a favor. I bought this coffee machine for a friend in Argentina and I was wondering if you could give it to her when you go on your trip. Sorry for the inconvenience.

5- Excuse me but I may I switch seats with you? My friend is sitting near you and I wanted to sit by his side.

### **C. E. E.**

1- Excuse me, my cellphone is out of battery. Couldn't you lend me yours for a few minutes, please?

2- Excuse me, I need a blouse to go to the party. Is it possible you lend me one of yours? I looked for one at the shopping but did not find one that I liked?

3- Hi, good morning boss, I would like to talk to you about something. I have work in the same company for 3 years and I have been good in my work. A raise would motivate me more.

4- Sorry but I need to ask you something. A friend lives in Argentina and I need to give her a gift. Is it possible for you to take a coffee machine to her at the airport, please?

5- Hello, could you change seats with my friend, please?

### **D. D.**

1- Excuse me, do you mind lending me your cellphone? I really need to call someone, it's only for a minute.

2- Sorry to bother you but I'm new in the building and I was invited to the black and white party. Would it be a problem for you to lend me a white blouse?

3- Hello boss, good morning. I was wondering if you could give me a raise for my dedication to your company for 3 years?

4- Excuse me but I accidentally overheard your conversation. Would you mind to take a gift to a friend at the airport of Argentina, please?

5- Sorry, could you change seats with a friend, please?

#### **E. D. N.**

1- Hello, I'm sorry to bother you. I need to make an important call and my cellphone isn't working. Perhaps you could lend me yours if you don't mind, it's just for a minute, please?

2- Excuse me, I'm Enzo your new neighbor. I'm so sorry for asking you this but I really need a white blouse to go to the party that is going to be held here in the building. Would you have one that I could borrow?

3- Good morning Sir! I would like to talk to you about something, if you have time? It's about a raise. Since 2012 I have never gotten a raise and I would like to know if there is a possibility of you giving me a raise?

4- Sorry to bother you, but I have been looking for someone who is going to Argentina. I need to give a gift to a friend there but I still haven't found one. Could you do this favor for me, I mean, if it is not a problem?

5- Hello, sorry for this but I was wondering if you could change seats with me please?

#### **E. Q. N.**

1- Excuse me, I think that my cellphone is broken and I really need to call someone that's waiting my return. Please, could you lend me your cellphone for a few seconds?

2- I'm going to a party this weekend and I'd like to know if you have a white blouse to lend me. I looked for one in many places and I didn't find one. I'm the new neighborhood I live next to you, don't worry.

3- Good morning, I'd like to ask to get a raise. I work in this company for 3 years and I realize a good job. I think that if I get the raise I'll work better and I will be good for everybody.

4- Hi, are you going to Argentina? Oh, what a coincidence! I have a friend that lives there. I'd like to send a present for him, could you take this present to the airport? It won't give work for you because he will be waiting for you there.

5- Hi, I'm with my best friend and would like to travel together to flying taking conversation. Could you change the places? Thanks.

### **E. E. F.**

1- Excuse me, I need to call someone urgently. Is it possible to you to lend me your cellphone, please?

2- Excuse me, I'm your neighbor, my name is Erica. I really need a White blouse to wear to the anniversary of the couple of the building. Do you mind lending me a White blouse to use at the party?

3- Excuse me boss. I worked here in the company for three years and never got a raise. Perhaps it is time to get a raise?

4- Excuse me. I bought a coffee machine and I need to give it to a friend that lives in Argentina. I heard you are going to Argentina. Couldn't you do me a favor and take the coffee machine to my friend at the airport?

5- Excuse me, if you don't mind could you change seats with my friend, please?

### **H.**

1- Hi, I need to make an urgent call... Can you lend me your cellphone? Just one minute! Please...

2- Excuse me, I will go to a party and I don't have a white blouse....Can you lend me your white blouse? Please, I need to much.

3- Hello boss, all right!? Boss, I am complicated at home.. my couth are very high! Will be that can any can help me with a raise?

4- Excuse me, I listened that you will go to Argentina, right? Can you to let my coffee machine until the Argentina airport? My friend will get it on airport... Can you? Please.

5- Excuse me. Can you to change seats with me? I need to talk with the person nest to you... Can you? Please.

### **I. C. R. A.**

1- Hi! Excuse me. My cellphone died and I really need make a very important call. Could you please lend me yours?

2- Hi! I'm your neighbor. I now that can be a kind of weird, but I have a party to go and I really need a white blouse. Could you lend me someone? If you don't mind?

3- Good morning sir. I've been worked in this same company for 3 years and I think it's time to talk about a raise.

4- I'm sorry to interrupt you, but I hear about your trip to Argentina and I have a packet to send there. If you don't mind, could you leave this packet to my friend just until the airport? It's a coffee machine.

5- Hi, I'm sorry! Do you mind changing your seat with me, it's my friend's seat just next to you.

**J. O. C.**

1- Hi, I'm sorry but my cellphone is not working and I really need to call a friend if you don't mind could you lend me yours?

2- Excuse me, I'm Jennifer and I'm a new neighbor. I received an invitation for a couples' celebration party that is going to happen here in the building. So, if you don't mind could you lend me a white blouse to go to the party?

3- Boss, excuse me. I need to talk to you about a possible raise. I have been a good worker and been working here for 3 years and never got a raise, so do you think it's time?

4- Hi my name is Jennifer. I'm your new neighbor from the second floor, sorry but I heard that you are going to Argentina. I need to give a coffee machine to a friend there at the airport and I was wondering if you could do this?

5- Hello, sorry, but could you change seats with my friend, please?

**J. L. C.**

1- Hi, excuse me. My cellphone isn't working. Couldn't you lend me yours, please?

2- Hello, I'm new here and I need a white blouse. Do you have one I could use just for the party?

3- Boss, good morning. I've been a good professional for this company and in 3 years I did not get a raise, is it time?

4- Hi, excuse me. Are you going to Argentina? Could you please take my friend a coffee machine to the airport in Argentina?

5- Hello, if it is not a problem could you change seats with my friend please?

**J. A. F. D.**

1- Excuse me, can you lend me your cell phone? I have to make an important call and my cellphone is not working.

2- Excuse me, I'm new in this neighborhood and I'm willing to go to a black and white party on the building. I already saw you wearing a beautiful white blouse and I don't have any. Can you lend me that blouse?

3- Boss, I think it's time for me to have a raise. I'm working here for 3 long years and I think I deserve it.

4- Excuse me, I heard that you're going to Argentina. Can you meet a friend of mine on the airport and give him a coffee machine that I bought?

5- Excuse, I'm travelling with my friend and we didn't find tickets together. Can we change for we seat together?

**J. C. B**

1- Hi Sr! I need to make an important but my cellphone is not working. Can I use yours?

2- Hi. I'm the new neighbor, nice to meet you! Could you lend me one of your white blouses? I was invited to go to the anniversary of a couple and I don't have any one to wear. If you don't mind, I would be happy.

3- Hi Sr! I've worked here for 3 years and I've never gotten a raise. Could you think about it?

4- Hi! I was walking to work and overheard you saying that you are going to Argentina, so, I want to ask a favor. If you don't mind, could you meet my friend at the airport and give him a coffee machine that I bought?

5- Hi Sr! my friend and I are going to England together, but we didn't find seats next to each other. Would you mind to change seats with him?

**L. A. S.**

1- Excuse me, my cellphone is out of battery. Do you mind if I borrow yours for a minute?

2- Hello, sorry for bothering but I need to ask something. I was invited to the White and black party that is going to be held in the building. I don't have a White blouse to use. Couldn't you borrow me one of yours? I will use it just for the party.

3- Good morning boss, I have been a good worker in the company and I Always done my best to here. I have never got a raise in three years, so I think I deserve a compasation like a raise for my work.

4- Sorry for hearing you coversation . I was looking for someone who can take a gift a bought for a friend. I know your very busy but Could you do me this favor? It just to the airport of Argentina.

5- Excuse me, do you mind changing seats with my friend. It's a long trip and I would like to sit next to my friend.

**L.**

1- Sorry, please Sir, I need to make an important call and my cellphone is out of battery. Could you lend me yours?

2- Hey, I'm your new neighbor and I really need someone to lend me a White blouse to go to the party in the building. Do you know someone that would lend me a White blouse?

3- Excuse me boss, I would really need some time of yours. I was wondering if it is time to take in consideration a raise?

4- Excuse me. would you mind to take a coffee machine to the airport of Argentina I bought for a friend. I have been looking for someone but have not found anybody.

5- Excuse me, is it possible to change seats with my friend, please?

### **L. K.**

1- Excuse me. I really need help. My cellphone ran out of battery. I was wondering if it is not a problem to lend me yours?

2- Hi, Are you invited to the black and White party of the building? So, I really need help to find a White blouse. I have the pants but I need the blouse. Perhaps you have one I can borrow?

3- Boss, Excuse me. So, i have been working here for three years. I really need to get a raise because of my bills. I'll really appreciate it if you could give me a raise.

4- Hello. I overheard that you are going to Argentina. I was wondering if you could do me a favor and deliver a gift to a friend at the airport?

5- Hello, is it possible for you to change seats with a friend? We are traveling together but did not find tickets to go together.

### **L. S. G**

1- Excuse me, could you lend me your cellphone just for a second, please?

2- Hey! I know we aren't friends but I saw you wearing a beautiful white blouse and I need someone to lend me it. Could you lend me your white blouse?

3- Excuse me boss, I'm here because I work here has 3 years and I never got a raise. So I think it's time to you think about it, and remember I was a good worker.

4- Excuse me, I heard you are going to travel to Argentina and I need someone to meet a friend of mine to give him a coffee machine. Could you do it for me?

5- Hello, How are you? I'm sorry for interrupting but I have a friend that wants to seat next to me. Could you change seats with him?

**L.F.**

1- Excuse me, I'm sorry but if you don't mind could you lend me your cellphone? I need to make an important call and my cellphone is not working.

2- Excuse me. I'm new in apartment 204 and I was invited to the black and White party. I went shopping and did not find anything to buy. Couldn't you lend me one of your White blouse just to wear at party?

3- Good morning Sir. I have been working here have 3 years and I contributed a lot to the company. Isn't time to talk about a raise?

4- Excuse me. I just her you go to Argentina right? I have been Waiting for someone to go to take a coffee machine to the airport of Argentina. Would you mind to do this favor for me?

5- Excuse me, is it a problem to change seats with my friend, please?

**L.V. M.**

1- Excuse me, would you mind lendind me your cellphone for a minute? It is urgente.

2- Sorry for asking you this but Perhaps you have a White blouse to lend me to the black and White party?

3- Boss, how are you. I am not in a good situation. I really need to talk to you about a possible raise.

4- Good mornig. Could you do me a favor and take a coffee machine to A rgentina to give to my friend at Argentina airport?

5- Sorry, is it possible to change seats wirh me, please?

**L. N. V**

1- Please, Mr. Could you help me? I need to make an important call and my cellphone is not working. Could you lend me your cellphone, please?

2- Sorry neighbor. I'm a new in this building and I was invited for a party tonight. But I haven't a white blouse to wear and I know that you have. So, could you lend me one of yours white blouse, please? I promise to care it.

3- Hello, boss! Can I tell you for a minute? I was thinking about my situation in this company and I believe that I have contributed so much to increase the business company. For this, I think that I have got a rise. What do you think about this?

4- Please, Ms. I was listening your conversation about a trip to Argentina. Is it time? Sorry, but I need a great help and maybe you can serve me. Could you bring a gift to a friend that lives there? He could wait for you at the airport.

5- Can you change seats, please, with my friend, thanks.

**M. D. G**

1- Hi, my name is Marina and I need to make an important call but my cellphone is not working. Can I borrow your cellphone, please?

2- Hi! I am new in the neighborhood and I was invited for a black and white party. I don't have a beautiful white blouse. Can you lend me one of your white blouses?

3- I've been working hard for these company for 3 years and I think I am a good worker. I think I deserve a raise, don't you think?

4- Hi! I hear you saying that you will go to Argentina. I bought a gift to my friend that lives in Argentina. Can you meet my friend in airport and give my gift to him, please?

5- Can you change your seat with my friend, please?

**M. G. T.**

1- Good morning, my cellphone stop working and I was wondering if you could lend me your cellphone for a minute?

2- I noticed that you have more than one White blouse and I need one to go to the black and white party I was invited. Perhaps you have one I can borrow?

3- I've been working in this company for 3 years and I Always been a good worker. I need a raise is it possible to talk about it?

4- Hello my name is mariana nice to meet you. I need some help. I have a friend that lives in Argentina and I need to give him a gift. Could you take the gift and give it to him at the airport of Argentina, please?

5- Good evening, if you don't mind could you change seats with my friend? I want to seat next to her.

**R.**

1- Excuse me! I need some help and maybe you can help me. I lost my cellphone and I need urgently to call to confirm my hotel reserve and ask for the address to go. Can you borrow me yours for a local call, please?

2- Hi! My name is Renata. I'm the new neighbor from the 101. I am so anxious to go to the anniversary of the couple in the building are you going? My problem is I don't have any white blouse to wear as said in the invitation. Do you have any to borrow me?

3- Mr boss, I have been working in the company for 3 years. I have been dedicating my services for the company grow up, in the good and in the bad times. The growing goals were achieved this years and I was thinking about a return to my retribution in this



process. Also, all the things are more expensive for now and my salary can not buy the same things I used to. So I hope your understanding about give me a raise that I never had in these 3 years. Thank you in advance.

4- Excuse me! I couldn't avoid to hear about you next trip to Argentina. With your permission, I wanted to ask you if it is possible to you meet a friend of mine and hand her a coffee machine. I have been waiting for someone for a long time, but I don't know anyone that is going. I would be so happy if you could do this favor for us.

5- Hello, my friend and me didn't find tickets for seat next to each other. Do you mind to change seats with me so we can stay together? My ticket is in the same row and you will not be damaged. Thank you!

### **S. P. S.**

1- Can I borrow your cellphone, please? Mine is not working.

2- Hi! I'm new here and I have a black and white party to go. I looked everywhere and I didn't find a white blouse to wear. Another day I saw you with one, do you mind borrow me the blouse?

3- I wanna talk to you about my salary. I've been working here for 3 years and I've never gotten a raise. I am a good worker and I think I deserve a raise.

4- Hi, I heard that you are going to Argentina and I have a present to my friend who lives there. Do you mind meet him in the airport and give the present to him?

5- I want sit next to my friend, do you mind change your sit with me?

### **T. Z. A.**

1- Excuse me, my cellphone is not working and I have to make an important call, so please can borrow yours?

2- Hey, do you remember the party? I'm new in the building and I didn't have a white blouse to go there. Do you have one that you can lend to me?

3- Hey boss I've been thinking since I work here for 3 years and in my opinion I'm a good worker, what do you think about giving me a raise?

4- Hi, I've been listening your conversation and I'm sorry for that but I heard you that you're going to Argentina next week. I need to deliver a machine to my friend who lives there, so could you give to him at the airport?

5- Hi, my friend is seating next to you in the plane and I'm an afraid of flying so I would feel better if I seat next to him. Can you change places with me please?

### **T. F. L.**

1- Hello, excuse me. I need to make an important call and I will be so happy if you could lend me your cellphone, please?

2- Hi, I'm a new neighbor and I was invited to the party. I really like to go but I don't have a White blouse. Do you have one I can borrow?

3- Good morning boss, I need to talk to you about a raise. I really need it.

4- I heard you are travelling to Argentina. If you don't mind can you take a gift to a friend at the airport, please?

5- Hello, please, could you change seats with me? I really need to sit next to my friend.

**T. L.**

1- Hi, excuse me, my cellphone broke if you don't mind could you lend me your cellphone, please?

2- I'm sorry but I don't have a White blouse to go to the party. Maybe you could lend me one of yours?

3- Hello boss, I have been a good worker for 3 years if it's possible could you consider giving me a raise?

4- Hi neighbor. I heard you are going to Argentina, I'm sorry for that but I need a big favor. Could you take a coffee machine to my friend at the airport, please?

5- Excuse me, if it is not a problem for you could you change seats with me please?

