

RAFAEL LEAL VITOLA

***AWARENESS PRAGMÁTICO: O CASO DE CHINESES FALANTES DE
PORTUGUÊS COMO L2***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-
Graduação em Letras da Universidade Católica
de Pelotas como requisito parcial à obtenção
do título de Mestre em Letras

Área de concentração: Linguística Aplicada –
Aquisição, Variação e Ensino

Orientadora: Prof^a Dr^a Márcia Cristina Zimmer

Pelotas

Fevereiro de 2008

"Quando eu tinha cinco anos de idade, sabia tudo sobre Deus: ele era um senhor de idade que me puniria se eu fosse travesso."

(Extraído e traduzido do documentário *Deep Water*, 2006)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos aqueles que, mesmo sem conhecimento disso, me ajudaram durante o curso e durante a construção desta dissertação.

À Universidade Católica de Pelotas e a CAPES, pelo auxílio proporcionado.

Aos participantes da pesquisa, por acreditarem neste trabalho e pelo tempo que disponibilizaram para participar dele.

A Hélio, Nara, Luzia, Yangling, Wenjun, Way, Lydia, Arnaldo, Éberson, André, Lillian, Cíntia e Márcia, pela valiosa contribuição que me proporcionaram, seja na procura por sujeitos participantes, na indicação de material teórico, na aplicação de testes estatísticos etc.

A minha família e amigos, por estarem ao meu lado.

Aos meus avós, por ainda olharem por mim.

À grande amiga Liliane, por me auxiliar.

Ao grande amigo Eduardo, por me reerguer.

À grande irmã Giovana, por tornar esta pesquisa possível.

À grande orientadora Márcia Zimmer, por me conduzir.

A Deus, por me ouvir.

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar o nível de consciência (*awareness*) de falantes de Português como L2 a respeito da pragmática do Português Brasileiro. Mais especificamente, investiga-se se chineses falantes de Português como L2 são capazes de produzir e julgar pedidos e recusas nessa língua da mesma forma que brasileiros os produzem. Trinta participantes realizaram um teste de produção (WDCT, ou *written discourse completion task*) e um de julgamento de sentenças (MDCT, ou *multiple-choice discourse completion task*). Eles foram divididos em dois grupos: o primeiro composto por quinze chineses residentes na China, que formaram o grupo de não-imersão, e o segundo por quinze chineses residentes no Brasil, os quais formaram o grupo de imersão. Além disso, um terceiro grupo, composto por trinta e um brasileiros, também foi organizado, para que pudesse ser feita a comparação dos dados. Levando-se em conta uma análise quantitativa, os dados revelaram uma diferenciação entre os grupos no que se refere ao julgamento de sentenças. A análise qualitativa dos dados, por sua vez, revelou diferenciação tanto na produção quanto no julgamento, tendo o grupo de imersão normalmente se aproximado mais da forma brasileira de expressar pedidos e recusas e, portanto, demonstrado maior *awareness* da pragmática do Português Brasileiro.

ABSTRACT

The present research aims at analyzing the awareness level of speakers of Portuguese as a foreign language related to Brazilian Portuguese pragmatics. More specifically, we investigate if Chinese speakers of Portuguese are able to produce requests and refusals same way Brazilians do. Thirty participants performed a production test (WDCT – *written discourse completion task*) and also a perception test (MDCT, or *multiple-choice discourse completion task*). They were divided into two groups, according to where they lived: the first group was composed by fifteen Chinese people who lived in China – non-immersion group –, while the second group was composed by fifteen Chinese people who were living in Brazil – the immersion group. Moreover, a third group composed by thirty one Brazilians was formed, so that the comparison of speakers' performance could have been done. The analysis of the data revealed some difference between the groups referring to sentence production and perception, as the immersion group was closer to the Brazilian way of producing requests and refusals. In other words, they demonstrated more awareness about the pragmatics of Portuguese language.

SUMÁRIO

RESUMO.....	IV
ABSTRACT.....	V
LISTA DE TABELAS.....	VIII
LISTA DE FIGURAS.....	X
LISTA DE QUADROS.....	X
1 INTRODUÇÃO.....	11
2 COGNIÇÃO E APRENDIZAGEM DE L2.....	15
2.1 Conexionismo e Linguagem.....	15
2.2 O entrincheiramento do conhecimento lingüístico da L1.....	21
2.3 Awareness e seus diversos níveis.....	27
2.4 A Pragmática e a aprendizagem de L2.....	32
2.5 Algumas pesquisas acerca da percepção pragmática na L2.....	37
3 METODOLOGIA.....	41
3.1 Objetivos e hipóteses.....	41
3.1.1 Objetivos específicos.....	41
3.1.2 Formulação das hipóteses.....	42
3. 2 Método.....	43
3.2.1 Os participantes e a seleção da amostra.....	43
3.2.2 Instrumentos utilizados na seleção da amostra.....	47
3.2.3 Os instrumentos da pesquisa.....	48
3.2.3.1 A tarefa de produção de sentenças.....	48
3.2.3.2 A avaliadora (<i>rater</i>) das tarefas de produção.....	50

3.2.3.3 A tarefa de julgamento de sentenças.....	51
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	54
4.1 Análise e discussão da tarefa de produção.....	54
4.1.1 A análise quantitativa dos dados de produção.....	55
4.1.1.1 Os pedidos.....	56
4.1.1.2 As recusas.....	64
4.1.2 A análise qualitativa dos dados de produção.....	69
4.2 Análise e discussão da tarefa de julgamento.....	79
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	94
REFERÊNCIAS.....	97
ANEXOS.....	102
Anexo A – Termo de Consentimento Informado.....	102
Anexo B – Tarefa de produção de sentenças.....	104
Anexo C – Tarefa de julgamento de sentenças.....	106
Anexo D – Instruções para avaliadora.....	109
Anexo E – Exemplo da folha de respostas enviada para a avaliadora.....	111
Anexo F - Produções dos participantes e notas da avaliadora.....	112
Anexo G - Produções fornecidas pelo Grupo 3.....	139

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Teste t de Student para comparação por grupos (pedidos).....	56
Tabela 2 – Teste t de Student para comparação por grupos (recusas).....	64
Tabela 3 – Respostas dos três grupos à questão 1, envolvendo o ato de fala relativo ao primeiro pedido.....	81
Tabela 4 – Respostas dos três grupos à questão 2, envolvendo o ato de fala relativo ao segundo pedido.....	81
Tabela 5 – Respostas dos três grupos à questão 3, envolvendo o ato de fala relativo ao terceiro pedido.....	82
Tabela 6 – Respostas dos três grupos à questão 4, envolvendo o ato de fala relativo ao quarto pedido.....	83
Tabela 7 – Respostas dos três grupos à questão 5, envolvendo o ato de fala relativo ao quinto pedido.....	83
Tabela 8 – Respostas dos três grupos à questão 1, envolvendo o ato de fala relativo à primeira recusa.....	85
Tabela 9 – Respostas dos três grupos à questão 2, envolvendo o ato de fala relativo à segunda recusa.....	85
Tabela 10 – Respostas dos três grupos à questão 3, envolvendo o ato de fala relativo à terceira recusa.....	86

Tabela 11 – Respostas dos três grupos à questão 4, envolvendo o ato de fala relativo à quarta recusa.....87

Tabela 12 – Respostas dos três grupos à questão 5, envolvendo o ato de fala relativo à quinta recusa.....87

|

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Exemplo de diálogo do teste de Bardovi-Harlig & Dörnyei.....	38
Figura 2 – Exemplo da folha de respostas do teste de Bardovi-Harlig & Dörnyei.....	38
Figura 3 – Exemplo do teste de produção (pedido).....	49
Figura 4 - Exemplo do teste de produção (recusa).....	49
Figura 5 - Exemplo do teste de julgamento (pedido).....	51
Figura 6 - Exemplo do teste de julgamento (recusa).....	52
Figura 7 – Comparação entre as médias obtidas pelos grupos 1 e 2 (pedidos).....	57
Figura 8 – Comparação entre as médias obtidas pelos grupos 1 e 2 (recusas).....	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Participantes envolvidos na implementação da pesquisa.....	46
Quadro 2 – Distribuição geral dos itens assinalados pelos três grupos.....	80

1 INTRODUÇÃO

É comum, quando perguntamos a alguém se possui conhecimento em relação a determinada língua, ouvirmos de resposta algo como “Sei cumprimentar!”, em tom de ironia. De certa forma, isso demonstra uma visão acerca da aprendizagem de uma língua estrangeira¹. Certamente, o ato de cumprimentar possui bastante relevância em qualquer língua, assim como muitas outras ações ritualizadas, das quais o aprendiz procura, aos poucos, ter domínio, para com isso “conhecer” o que está estudando. Mas, apesar dessa preocupação inicial em conseguir se comunicar em situações ritualizadas, será que os aprendizes de uma L2 adquirem consciência acerca da maneira como falantes nativos utilizam a língua em situações reais de interação (ou seja, acerca da pragmática da L2)?

É com este intuito que a presente dissertação foi construída: o de analisar a consciência que falantes de uma língua estrangeira em especial apresentam de alguns aspectos da pragmática da mesma. A língua estrangeira, no caso, é nada menos que o Português, e os participantes são um grupo de chineses, metade deles morando na China, e a outra metade no Brasil. Culturas bastante diferentes, unidas por uma língua em comum – em comum apenas no caso dos participantes desta pesquisa, claro, pois certamente a língua não faz parte dos pontos que Brasil e China possuem em comum. Essa idéia nasceu do interesse do pesquisador tanto pelo ensino de línguas quanto pela Língua Portuguesa, colocando em prática, então, uma pesquisa baseada em um assunto tão pouco explorado que é ao aprendizagem do Português como segunda língua.

Quando se fala no ensino de L2, normalmente se está falando no desenvolver da língua de maneira que o aprendiz possa utilizá-la de forma “adequada”. Mas o que seria o adequado? Obviamente, pensa-se logo na maneira como os falantes nativos a utilizam.

¹ Este trabalho não faz distinção entre língua estrangeira (LE) e segunda língua (L2), assim como não faz a distinção entre aquisição e aprendizagem (distinção proposta por Krashen, 1982), em virtude de estar baseado no paradigma conexionista, que postula a integração de conhecimentos implícitos e explícitos (ELLIS, 2005)

Porém, seria um engano pensar que há consenso em relação a isso. Leffa (2006) problematiza a questão da variedade a ser ensinada, principalmente com relação a línguas multinacionais. O autor afirma que se deveria ensinar

(...) *a variedade local da língua multinacional*. No caso do ensino do inglês no Brasil, por exemplo, não se preocupar se se deve ensinar inglês britânico ou inglês americano; ensine inglês brasileiro como uma variedade legítima da língua inglesa. Assim como existe o inglês dos Estados Unidos, da Inglaterra, e mesmo da Nigéria, existe também o inglês de Gerard Depardieu, com sotaque francês, o inglês de Antônio Banderas, com sotaque espanhol, e pode existir, com toda legitimidade, o inglês do Brasil. Não há razão para supor que os brasileiros devam falar inglês como falantes nativos que, a propósito, são uma minoria entre os falantes da língua. Uma das condições para que o inglês seja uma língua multinacional é aceitar a diversidade da própria língua. (LEFFA, 2006, p. 70) [grifo do autor]

Leffa prevê o uso da L2 atendendo a modificações que uma comunidade falante sinta a necessidade de fazer. Dessa forma, a língua multinacional adquire diferentes características de acordo com o grupo que a fala, assim como os gaúchos atribuem características diferentes dos cariocas ao uso da Língua Portuguesa – e nem por isso a tornam incompreensível aos demais falantes dela. Por sua vez, o posicionamento de Thomas (1983) aponta para a importância do compartilhamento de determinados aspectos da língua:

(...) corrigir falhas pragmáticas derivadas de enganos sociopragmáticos² é uma situação muito mais delicada para o professor de língua que corrigir falhas pragmalinguísticas. Decisões sociopragmáticas são sociais antes de serem linguísticas, e enquanto aprendizes estrangeiros são razoavelmente acessíveis em relação a correções consideradas linguísticas, são justificadamente menos abertos no que se refere a terem seu julgamento social (ou mesmo político, religioso ou moral) colocado em dúvida.³ (THOMAS, 1983, p. 104) [tradução nossa]

Não apenas no ambiente de ensino (presente na citação), certos usos da língua por parte do aprendiz podem não corresponder ao socialmente esperado pelo interlocutor, havendo a possibilidade de provocarem situações constrangedoras. Naiditch (1998), por exemplo, comenta sobre o uso que uma aluna fez do enunciado *The cat is under the table* ao ver o gato de uma família americana, que visitava na

² Thomas faz a distinção entre fenômenos pragmalinguísticos, que se referem à materialidade linguística, e sociopragmáticos, ligados ao caráter social da língua.

³No original: (...) correcting pragmatic failure stemming from sociopragmatic miscalculations is a far more delicate matter for the language teacher than correcting pragmalinguistic failure. Sociopragmatic decisions are social before they are linguistic, and while foreign learners are fairly amenable to corrections which they regard as linguistic, they are justifiably sensitive about having their social (or even political, religious, or moral) judgement called into question.

ocasião, embaixo da mesa, na sala de jantar. Os donos da casa (um casal) pareceram ter ficado perturbados com o comentário, tendo o marido retirado o animal debaixo da mesa enquanto a esposa pedia desculpas pelo ocorrido, explicando que o gato era como um filho para eles, e por isso os acompanhava até mesmo nas refeições. Embora não fosse intenção da moça criticar a presença do animal, para os donos da casa acabou soando como tal.

É importante ter em mente que a transferência pragmática pode levar a erros geradores de situações que variam do engraçado ao constrangedor. Várias pesquisas têm mostrado que, muitas vezes, aprendizes de uma língua não são capazes de perceber inadequações pragmáticas simplesmente porque desconhecem as regras que refletem os aspectos pragmáticos de uma LE (NAIDITCH, 1998; BARDOVI-HARLIG & DÖRNEY, 1998). Ressalte-se que os padrões pragmáticos das línguas se diferem conforme as normas e convenções culturais de cada comunidade (BROWN e LEVINSON, 1987; SCHAUER, 2006). A escolha desse tema foi tomada com o intuito de chamar a atenção para a importância da pragmática no ensino de línguas, algo raramente discutido nas instituições de ensino.

Muitas vezes, aprendizes de uma L2 não conseguem perceber aspectos relevantes da mesma devido à transferência de padrões existentes em sua língua materna⁴ (L1). Autores como Ellis (2005) e Alves & Zimmer (2005), em uma perspectiva conexionalista, chamam a atenção para tal fenômeno, relacionando-o ao entrenchamento (*entrenchment*), que consiste da impossibilidade de o aprendiz perceber fatores distintivos da L2, devido à transferência de padrões recém citada. O entrenchamento prejudica o aprendizado perceptual implícito da L2, pois os protótipos da L1 impedem sua correta percepção.

Essa e outras idéias, como a da *Noticing Hypothesis* de Schmidt (1990, 1995, 2001), serão desenvolvidas no segundo capítulo deste trabalho, dedicado à revisão teórica. Já o terceiro capítulo trata dos objetivos e das hipóteses levantadas, assim como da metodologia implementada nesta pesquisa. O quarto capítulo apresenta os resultados deste estudo e os discute com base no arcabouço teórico que o fundamenta. Finalmente,

⁴ Alguns sinônimos para língua materna serão utilizados neste estudo, quais sejam: LM, L1. Da mesma forma, há sinônimos para língua estrangeira: LE, L2, língua-alvo.

o quinto capítulo é reservado às considerações finais, cobrindo implicações metodológicas, limitações e direcionamentos futuros.

2 COGNIÇÃO E APRENDIZAGEM DE L2

Neste trabalho, é feita a combinação de três diferentes aportes teóricos para dar conta da relação entre cognição e aprendizagem de L2: conexionismo, a partir da noção de entrenchamento (MacWHINNEY, 2007, entre outros); psicologia cognitiva, com destaque para a noção de *awareness* (SCHMIDT, 1990, 1995, 2001), e pragmática, através principalmente de Levinson (2006) e Austin (1962).

2.1 Conexionismo e linguagem

Através do uso de redes neurais artificiais, o conexionismo, movimento oriundo nas Ciências Cognitivas, procura explicar o funcionamento das habilidades intelectuais do ser humano. Tais redes neurais são modelos simplificados do cérebro humano, compostas por um grande número de unidades que se interligam de forma a replicarem o comportamento dos neurônios, havendo inclusive a medição da força das conexões entre as unidades. Vários experimentos conduzidos em modelos desse tipo têm demonstrado que os mesmos adquirem habilidade para aprender, dentre diversos tipos de aprendizagem, o reconhecimento de face, a leitura e a detecção de estruturas gramaticais.

O conexionismo atraiu a atenção de muitos filósofos e também de lingüistas, interessados na alternativa que ele oferece para a teoria clássica da mente, ou seja, para aquela visão amplamente divulgada de que a mente é algo semelhante a um computador digital, na medida em que ambos processam símbolos. Até que ponto o paradigma conexionista constitui um desafio para a visão simbólica tem sido, recentemente, alvo intenso de debates. Faremos, então, algumas considerações a respeito tanto do paradigma simbólico quanto do conexionista, fornecendo especial atenção a este último, cujas premissas norteiam a presente pesquisa.

O paradigma simbólico postula a existência de representações mentais que ocorrem em um nível simbólico e abstrato, havendo uma base de representação formal e lógica que descreve todos os objetos primitivos, as relações e as ações que compõem o mundo real (FODOR e PYLYSHYN, 1988). O conhecimento, dessa forma, pode ser representado por regras lógicas e símbolos, sendo que o comportamento inteligente consiste da execução de tais regras e da manipulação dos símbolos (TORSUN, 1995). É assim, através de regras lógicas e de símbolos, que o paradigma simbólico procura explicar a aquisição e a utilização do conhecimento.

Nesse paradigma, a ênfase está nos processos mentais – nos "softwares" – de forma a não haver uma preocupação com a relação entre esses e o cérebro – o "hardware" – estrutura onde ocorrem. Privilegiando a mente, o paradigma simbólico centra seus estudos sobre a cognição em representações mentais abstratas, priorizando a construção de modelos de estruturas cognitivas de armazenamento e organização de conhecimento semelhantes a arquivos de computador (MINSKY, 1981).

Com base em Stufflebeam (2006), apresentaremos a seguir alguns pontos que a maioria dos seguidores dessa teoria clássica de processamento postula, introduzindo então a visão conexionista a respeito desses mesmos pontos, e abordando logo depois, de forma mais profunda, essa teoria. Segundo o simbolismo:

- a. A mente está para o cérebro assim como programas (*softwares*) estão para computadores digitais.
- b. Algo será um computador digital se o seu comportamento puder ser descrito como a implementação de uma função algorítmica.
- c. Implementar uma função algorítmica exige a manipulação, por meio de regras pré-determinadas (seriais), de representações simbólicas, internas e discretas (digitais), encontradas em partes determinadas (localizadas) do sistema.
- d. A função algorítmica de um computador digital pode ser compreendida sem se fazer referência a seu *hardware* (ou seja, ao cérebro).

Já a visão conexionista (não-clássica) vê esses pontos de uma forma diferente. De acordo com a maioria de seus seguidores:

- a. A mente está para o cérebro assim como funções probabilísticas estão para computadores analógicos.
- b. Implementar uma função probabilística requer processamento em paralelo de informação não-discreta que é distribuída pelo sistema.
- c. A função probabilística de um computador analógico não pode ser compreendida sem se fazer referência a seu *hardware*.

Stufflebeam (op. cit.) faz referência a importantes diferenciações entre os paradigmas simbólico e conexionista, como a maneira de verem a metáfora do computador, a dicotomia serial *versus* paralelo e a questão da importância da base física do sistema estudado. Passemos então a uma exposição mais detida da teoria conexionista.

O paradigma conexionista tem como idéia central, segundo Shanks (1993), o fato de o processamento de informação do cérebro se dar através de redes neurais. Parte, então, da premissa de que o processamento cognitivo está relacionado à maneira pela qual os neurônios se interconectam no cérebro. Com isso, memória e aprendizagem, assim como outros processos cognitivos, são estudados com a consideração da base física dos mesmos, bem como do meio ambiente onde se situa o falante. O conexionismo trabalha ainda com duas relevantes premissas: a de que o ambiente é rico⁵ em dados de entrada (*input*), e de que a capacidade de produzir generalizações espontâneas – isto é, fazer generalizações com base em experiências específicas – é uma característica do funcionamento cognitivo humano. Dessa forma, procura explicar como podem existir diferenças individuais no desenvolvimento e na aprendizagem de mecanismos cognitivos como a L2 (BROEDER e PLUNKETT, 1994).

Os conexionistas adotam a visão de que a unidade básica do cérebro atuante na construção do conhecimento é o neurônio. Segundo Dudai (1989), o neurônio tem seis propriedades funcionais básicas, as quais seriam, então, as propriedades funcionais do cérebro necessárias para haver o processamento de informação: 1) mecanismo de *input* que recebe sinais do ambiente ou também de outros neurônios; 2) mecanismo de integração que não só integra, mas também é responsável pela manipulação do *input*; 3)

⁵ Enquanto o simbolismo aposta na pobreza do input, o conexionismo segue o caminho contrário, apostando na riqueza do mesmo. Segundo esta visão, o insumo lingüístico e o ambiente em que é veiculado apresentam muitas regularidades distribucionais que norteiam a aprendizagem da linguagem.

mecanismo de condução que conduz a informação integrada por determinadas distâncias; 4) mecanismo de *output* responsável por enviar informação para outros neurônios ou células; 5) mecanismo computacional que mapeia um tipo de informação em outro; 6) mecanismo representacional que atua na formação de representações internas.

Esperar-se-ia, por conseguinte, que essas propriedades funcionais fossem encontradas nas redes neurais artificiais. Como exemplo, Rumelhart, Hinton, and McClelland (1986, p. 46) abordaram oito pontos que são essenciais para os modelos PDP⁶ (*Parallel Distributed Processing*, ou *Processamento Distribuído em Paralelo*):

Um conjunto de unidades de processamento

Um estado de ativação

Uma *função de output* para cada unidade

Um *padrão de conectividade* entre as unidades

Uma *regra de propagação* para propagar padrões de atividades através da rede de conectividades

Uma *regra de ativação* para combinar os *inputs* de uma unidade com seu estado atual, produzindo um novo nível de ativação para a mesma

Uma *regra de aprendizado* que dá conta de que padrões de conectividade são modificados pela experiência

Um *ambiente* dentro do qual o sistema deve operar

Em uma rede conexionista, as unidades da rede neural precisam estar conectadas, a fim de que haja o processamento da informação. É através dessas conexões que as unidades se comunicam entre si. Tais conexões normalmente possuem um "peso", que determina a quantidade de input dentro da conexão que será transmitida entre as unidades (BERKELEY, 1997).

Esses "pesos" constituem um princípio básico do conexionismo: o de que a maioria das redes neurais do cérebro (ou talvez todas) passa por mudanças sutis que ocorrem nas sinapses entre os neurônios. Certos subconjuntos de neurônios são

⁶ Esses modelos partem da premissa de que o processamento das informações (como *inputs* auditivos ou visuais, por exemplo) acontece simultaneamente em diferentes redes neurais localizadas em partes diferentes do cérebro; é por esse motivo que tal funcionamento foi denominado de processamento de distribuição em paralelo ou PDP (RUMELHART & McCLELLAND, 1986).

fatalmente mais estimulados que outros, e essa frequência maior de estimulação, calcada nas experiências de mundo de cada um dos indivíduos, reforça determinadas sinapses e torna alguns padrões de atividades elétricas mais fortemente impressos do que outros. Padrões que deixam de ser estimulados, pelo contrário, tendem a enfraquecer. E assim é formada a base da memória e do aprendizado.

Referindo-nos agora apenas à questão da linguagem, o conexionismo refutou idéias como as de inatismo e empiricismo, noções radicais e confrontantes através das quais se procurava explicar a aquisição da linguagem. Adotando uma visão emergentista, o conexionismo evitou "as armadilhas do pensamento dicotômico na área dos estudos da linguagem e da cognição" (ALBANO, 1999, p. 50). De acordo com Mota e Zimmer (2005), essa nova base teórica foi elaborada com o intuito de dar conta, em termos de mecanismos, das interações entre processos cognitivos, descartando distinções entre conhecimento e processamento lingüístico, competência e desempenho. A linguagem torna-se fruto do entrelaçamento de diversos tipos de processamentos de informações advindas de vários sistemas – auditivo, motor, visual, articulatório – e em vários níveis – do genético ao neural.

Trazendo de volta a questão da estimulação de sinapses, e relacionando-a à área da linguagem, mais especificamente aprendizagem de segunda língua, temos uma relevante visão fornecida por Rohde e Plaut (1999) a respeito da aparente "desvantagem" dos adultos em relação às crianças nesse campo. Segundo os autores, os mecanismos cognitivos dos aprendizes adultos se mostram previamente comprometidos com questões como compreensão e produção da língua materna – os pesos das conexões já se encontram ajustados de forma a favorecer esse tipo de atividade. É por isto que as crianças possuem a tendência de apresentarem resultados melhores: seus mecanismos cognitivos estão muito menos entrincheirados na resolução de outras tarefas, possibilitando que o processamento de um maior número de aspectos lingüísticos se dê com mais facilidade.

Alves e Zimmer (2005) concordam com a visão exposta por Rohde e Plaut, relacionando-a à noção de atenção:

A hipótese [de Rohde & Plaut] se mostra importante pelo fato de permitir que se estabeleça um paralelo com a noção de atenção na aquisição de L2 (...). Assim, a noção de atenção parece também estar relacionada ao “comprometimento” do sistema cognitivo dos aprendizes, conforme sugerido por Rhode e Plaut, para quem o envolvimento cognitivo dos falantes adultos muitas vezes não é suficiente em função do comprometimento com outras tarefas cognitivas, como o envolvimento com a L1. No caso das crianças, a atenção se mostra concentrada, sobretudo, no *input* a que elas estão sendo expostas, uma vez que não há, paralelamente, um número excessivo de outras tarefas cognitivas, referentes à linguagem, que exigiriam maiores índices de concentração por parte do aprendiz. O *input* lingüístico, dessa forma, é mais facilmente processado, dado o maior envolvimento cognitivo dessas crianças. (ALVES e ZIMMER, 2005, p. 5)

A partir do exposto acima, percebemos que a noção de atenção ao *input* da L2, então, implica o comprometimento do sistema cognitivo com os aspectos-alvo presentes no *input* da L2, o que tornará possível que se extraiam regularidades a partir da evidência positiva da segunda língua, aumentando o *uptake* no processamento do input.

Elman et al (1996) trabalham com essa questão abordando fenômenos como a curva em U (*U-shaped*) e a prontidão (*readiness*). Segundo os autores, as crianças freqüentemente apresentam comportamentos descritos como uma curva em U. Muitos estudiosos já se questionaram sobre o fato de adultos também exibirem um tipo semelhante de comportamento quando estão aprendendo uma nova língua. Normalmente, os adultos exibem um aprendizado mais lento do que o das crianças, no que refere ao aprendizado de L2. Fazendo referência às redes neurais, as conexões entre os neurônios ajustam seus pesos e isso acaba diminuindo a prontidão e a habilidade da rede de mudar as relações que já foram estabelecidas. As conexões parecem apresentar a tendência de se estreitarem demais.

Relacionando a curva em U com o fenômeno da prontidão, podemos pensar que a organização de conhecimento novo acontece durante a fase que é representada pela curva propriamente dita do U. A grande melhora que ocorre a seguir acontece em virtude da prontidão para se adquirir conhecimento novo, ou seja, da grande capacidade de ajuste dos pesos das conexões, que as crianças normalmente apresentam. Outro fato, no entanto, precisa ser levado em consideração, que é a grande capacidade apresentada pelas crianças de diferenciar de forma muito rápida os fonemas de sua língua materna daqueles característicos de outras línguas. Elas possuem um nível de distinção interlingüístico (horizontal) bastante vasto. E embora tenhamos nos referido apenas à fonologia, de certa forma podemos expandir tal fato também para a sintaxe e para a

semântica. Pouco a pouco, uma distinção intra-linguística surge, e o reforço dos pesos acontece. Com isso, torna-se cada vez mais difícil percorrer o eixo horizontal (começa a haver um entrincheiramento, que explicaremos melhor na seção seguinte).

Devido ao fato supracitado, a prontidão para se adquirir conhecimento novo começa a diminuir. Assim, os adultos tendem a apresentar uma curva sigmóide, sendo que a parte mais elevada da mesma se posiciona abaixo da parte mais elevada apresentada pela curva em U de uma criança. Torna-se mais difícil para um adulto a tarefa de adquirir grande proficiência em uma L2, tendo em vista que sua sensibilidade a dados do input é menor que o nível de sensibilidade apresentada por uma criança.

Quando adultos decidem aprender uma nova língua, eles começam com um sistema gramatical pré-estabelecido, repleto de conceitos já bem articulados e de descrições desses conceitos. Ao contrário de crianças aprendizes de línguas, adultos são capazes de transferir amplos segmentos de sua L1 para a nova L2⁷. (TOKOWICS e MacWHINNEY, 2005, p. 176)

Essa transferência de informações ocorre devido ao entrincheiramento de representações da língua materna na rede neural do aprendiz. Futuramente, através da estimulação contínua de padrões errôneos, a aprendizagem do sujeito pode acabar em um estado que chamamos de "fossilizado". A seção seguinte dará conta dessas questões.

2.2 O entrincheiramento do conhecimento lingüístico da L1

Uma importante noção abordada nesta pesquisa é a de entrincheiramento (*entrenchment*). Ao definirem esse fenômeno, Seidenberg e Zevin (2006) pontuam que, com o passar do tempo e com o estabelecimento dos pesos entre as conexões sinápticas, as redes neurais se tornam "menos plásticas no sentido de não permitirem grandes mudanças de peso com poucas exposições" (p. 598). É esse efeito que foi nomeado "entrincheiramento".

MacWhinney (2007) pontua que o entrincheiramento ocorre quando uma determinada habilidade é praticada inúmeras vezes; quanto mais se pratica tal habilidade, mais profundo se torna o entrincheiramento e mais difícil se torna a tarefa de

⁷ No original: When adults attempt to learn a new language, they start with an already established grammatical system, replete with well articulated concepts and labels for those concepts. Unlike child language learners, adults are able to transfer large segments of their L1 over to the new L2.

modificá-la ou mesmo bloqueá-la. Em um contexto de aprendizagem de L2, protótipos existentes na língua materna (L1) do aprendiz, entrincheirados em suas redes neurais, podem impedi-lo de perceber fatores distintivos da L2, devido à transferência dos padrões da L1.

As mais intuitivas abordagens sobre fossilização (sobre a qual comentaremos em seguida) se focalizam na noção de entrincheiramento. Quando praticamos determinada técnica inúmeras vezes, logo percebemos que ela se tornou entrincheirada. Quanto mais continuamos a praticar essa técnica, mais profundo o entrincheiramento fica e mais difícil se torna a tarefa de variar ou bloquear seu uso. O entrincheiramento ocorre nas redes neurais quando um padrão de grande frequência é apresentado continuamente nos dados de treinamento do input. Dessa forma, o uso entrincheirado de uma forma como *went* pode servir para bloquear o uso de *goed*, por exemplo.

Quando padrões desviantes dos alvos da L2 são utilizados pelos sujeitos durante anos e anos, costuma-se dizer que a linguagem falada pelos mesmos tornou-se "fossilizada" (SELINKER, 1972). A fossilização pode ocorrer tanto com pessoas mais velhas quanto com pessoas mais jovens. MacWhinney (2007) fornece o exemplo de estudantes jovens americanos que estudam no Japão: frequentemente, há um grande progresso na aprendizagem do Japonês por parte desses estudantes durante dois ou três anos. No entanto, após tal período o nível de progresso acaba diminuindo, e eles não conseguem melhorar seu domínio da língua ao nível de um falante nativo. Segundo o autor, é muito comum esse tipo de comportamento no que se refere a estudantes ou imigrantes, de uma forma geral, que visitam outros países. É um nível de fossilização parcial, que nos faz pensar o que exatamente da língua ou mesmo da cultura estrangeira poderia estar contribuindo para tal fato, além de possíveis limitações por parte do aprendiz.

MacWhinney também pontua que deveria ser feita uma distinção entre esse tipo de fossilização presente nos imigrantes e os casos em que há aprendizagem incompleta ou esquecimento por parte do aprendiz devido ao fato de ter voltado para casa após passar um período em país estrangeiro. Nesse último caso, é comum o aprendiz ter sua habilidade no uso da L2 diminuída, por não haver mais aquela prática regular da língua, podendo até apresentar indícios de fossilização. É importante ressaltar ainda que

a fossilização não é um fenômeno generalizado (...) De fato, encontramos crescimento contínuo em algumas áreas e relativa estabilidade de erros em outras. Por exemplo: húngaros aprendizes de Inglês já “fossilizados” podem continuar a aprender novos verbos, construções e frases, enquanto continuam a pronunciar a palavra inglesa *water* como *vater*. De alguma forma, temos a tendência a focar nossa atenção nesses erros recorrentes em vez de a focarmos nas contínuas novas aquisições. No entanto, para essas áreas particulares que mostram pouca mudança, é suficientemente adequado pensarmos em fossilização localizada⁸. (MacWHINNEY, 2007, p. 174)

Quando determinadas estruturas da L1 encontram-se entrincheiradas na rede neural do aprendiz, isso pode levá-lo um estado de fossilização, e muitas transferências do conhecimento da L1 podem interferir no aprendizado da L2. Mas, como postulam Tokowicz e MacWhinney (2005), nem toda transferência da L1 para a L2 é ruim, uma vez que, quando duas línguas são similares, a transferência positiva poderá auxiliar a aprendizagem. Podemos citar aqui, como exemplo, a similaridade sintática entre o Português e o Espanhol, que pode facilitar para o falante de uma dessas línguas a compreensão da sintaxe da outra.

Contudo, a transferência positiva nem sempre poderá ser ensejada sempre que houver semelhança entre a L1 e a L2, uma vez que falsas relações entre as línguas podem atrapalhar o processo de aprendizagem. Essas falsas relações podem impedir o processo de aprendizagem ao levarem os aprendizes a produzirem falsas hipóteses. Uma falsa hipótese referente à aquisição de léxico, por exemplo, seria o caso de um brasileiro aprendiz de Espanhol que traduz a palavra *embarazada* para "embaraçada", devido à semelhança gráfica e fonético-fonológica dessas duas palavras. Outro exemplo vem da literatura sobre a percepção e a produção de fala, segundo a qual se sabe que um fonema da L2 cuja produção seja semelhante a algum fonema da L1 às vezes pode ser percebido como se fosse o mesmo, atrasando ou até impedindo que uma nova instância fonológica seja criada, ou até mesmo fundindo categorias fonológicas da L1 com algumas da L2 (FLEGE, 2003).

⁸ No original: In truth, fossilization is not an across-the-board phenomenon (...) Rather, we find continual growth in some areas and relative stability of error in others. For example, older “fossilized” Hungarian learners of English may continue to pick up new verbs, constructions, and phrases, while continuing to pronounce English *water* as *vater*. Somehow, we tend to focus our attention more on these ongoing errors than the continuing new acquisitions. However, for those particular areas that show little change, it is accurate enough to think about localized fossilization.

O entrincheiramento pode ser observado em diversas áreas da nossa vida. Podemos utilizar como exemplo um dançarino que, possuindo 35 anos de idade e tendo dançado com um determinado estilo durante 25 anos, resolve aprender os passos de uma dança de estilo diferente. Nesse caso, haverá uma transferência de estilos (a postura, as expressões faciais, a movimentação, os gestos tenderão a se aproximar do estilo “nativo” do dançarino), inclusive podendo ocorrer um caso de fossilização (MACWHINNEY, 2007).

Além do mencionado acima, é importante colocar que arquiteturas de redes conexionistas, que usam mapas auto-organizados (SOM: self-organizing maps), podem aprender novas palavras como variantes de formas antigas. Considerando uma situação em que determinado sistema já codificou a palavra “table” em um mapa fonológico e um mapa semântico separados, além de uma associação entre esses dois mapas: quando o sistema começar a aprender a palavra espanhola “mesa”, haverá a entrada no mapa fonológico como uma nova palavra (provavelmente com a fonologia do Inglês, e não do Espanhol). Essa forma será então associada ao padrão pré-existente para “table” no mapa semântico. No processo de aprendizagem, “mesa” se torna parasítica no significado de “table”, porque é adquirida simplesmente como uma outra maneira de se dizer “table” (TOKOWICS e MacWHINNEY, 2005).

Zimmer (no prelo) revisita o processo de fossilização à luz do conexionismo. Segundo a autora, a visão conexionista sobre esse fenômeno e sobre a transferência de conhecimento na aprendizagem de uma L2 está fundamentada no modelo HipCort (McCLELLAND et al., 1995):

A idéia principal desse modelo é a de que o cérebro possui dois sistemas complementares de memória e aprendizagem: o hipocampal e o do neo-córtex. O primeiro aprende rápido, mas de forma rudimentar, enquanto o segundo é lento e extremamente refinado. O sistema hipocampal é excelente para a memorização rápida, mas não aumenta a compreensão e a aprendizagem, ao passo que o sistema do neo-córtex vai contribuindo para o entendimento da aprendizagem em questão no transcorrer do tempo, mas apresenta um processamento extremamente vagaroso. (ZIMMER, no prelo)

A forma como a aprendizagem ocorre, então, é a seguinte: inicia-se no hipocampo, com a formação de traços de memória que podem ser reativados continuamente, de forma explícita. Com a reativação constante deles, começa a ocorrer

um processo de consolidação, durante o qual o conhecimento gerado no hipocampo passa a ser incorporado ao neo-córtex. As re-instanciações sinápticas engramam o conhecimento novo ao conhecimento prévio.

O processo de consolidação aponta para a complementaridade entre os sistemas do hipocampo e do neo-córtex, uma vez que este último incrementa pouco a pouco as forças de conexão entre suas sinapses, o que auxilia na associação do *input* com itens anteriormente codificados no córtex (isto é, com o conhecimento prévio). Segundo Zimmer, essa aprendizagem promovida pelo neo-córtex é implícita, tendo em vista que as mudanças sinápticas são muito pequenas, não chegando a provocar ativação explícita de conhecimento. Voltando à questão da transferência de conhecimento que ocorre na aprendizagem de uma L2, a autora afirma que, levando-se em conta a idéia de sistemas complementares, a transferência do conhecimento da L1 para a L2 seria explicada como a aprendizagem associativa que vai sendo consolidada no neo-córtex. Quando os padrões da L1 (que formam o conhecimento prévio) divergem das associações da L2 que estão sendo aprendidas no hipocampo, a participação do neo-córtex pode levar à transferência do conhecimento da língua materna para a língua estrangeira.

Seidenberg e Zevin (2006) fornecem relevantes considerações a respeito do entrincheiramento ao comentarem sobre o "Paradoxo do Sucesso". Segundo os autores, pode se tornar um problema o fato de

pesos que são altamente favoráveis à performance habilidosa em uma tarefa (e.g., utilizar uma língua materna) são desfavoráveis para outras tarefas (e.g., aprender uma segunda língua). Chamamos isso de o *Paradoxo do Sucesso*: aprender a realizar uma tarefa com alto nível de proficiência pode criar condições que interferem em aprendizagens futuras.⁹ (SEIDENBERG e ZEVIN, 2006, p. 598, grifo dos autores). [tradução nossa]

De acordo com os autores, essa perda de plasticidade não é algo totalmente negativo, em se tratando de linguagem, uma vez que o conhecimento adquirido é sistemático e representado de forma a permitir generalização. A rede neural recebe

⁹ No original: weights that are highly favorable for skilled performance of one task (e.g., using a first language) are unfavorable for other tasks (e.g., learning a second language). We call this the *Paradox of Success*: learning to perform a task with a high degree of proficiency may create conditions that interfere with further learning.

dados de entrada e os generaliza para padrões novos através das similaridades e recombinações de elementos existentes.

Contudo, a capacidade da rede de generalizar possui uma forte tendência de assimilar estruturas de uma L2 também. Aprender Francês, por exemplo, pode ser difícil para uma rede neural altamente treinada para a Língua Inglesa. Um caso extremo (e já citado anteriormente) é aquele em que contrastes fonológicos novos de uma L2 não são percebidos em virtude da similaridade com categorias existentes na L1. "Interferência devido ao entrincheiramento crescente da L1 fornece base para o declínio da plasticidade associada com o 'fechamento' do período crítico" (p. 598). [tradução nossa]

N. Ellis (2005) também chama a atenção para o fenômeno do entrincheiramento, dessa impossibilidade de o aprendiz perceber fatores distintivos da L2, devido à transferência de padrões já citada. O entrincheiramento prejudica o aprendizado perceptual implícito da L2, pois os protótipos da L1 impedem sua correta percepção. N. Ellis fornece o exemplo de japoneses aprendizes de Inglês: em idade adulta, eles não são capazes de distinguir /r/ e /l/. Embora esses fonemas sejam distintivos no Inglês, no Japonês isso não ocorre. Sendo assim, a percepção por parte dos aprendizes não ocorre adequadamente:

Os protótipos fonéticos de uma L1 atuam como ímãs perceptuais, ou atratores, distorcendo a percepção de itens de sua vizinhança para fazê-los parecer mais similares ao protótipo. (...) Uma triste ironia para o falante de L2 sob tais circunstâncias é que mais insumo simplesmente reforça seu erro¹⁰ (ELLIS, 2005, p. 326). [tradução nossa]

Fato semelhante ocorre com brasileiros aprendizes de Inglês em relação à distinção de determinados itens não presentes na língua materna. Se, por exemplo, a diferenciação entre as vogais presentes em *ship* e *sheep* não for trazida à luz da consciência do aprendiz, ele não a perceberá, produzindo-as inadequadamente e reforçando seu erro a cada vez que produzi-las e que se submeter a insumo contendo tais itens – que permanentemente serão processados de forma inadequada.

¹⁰ No original: The phonetic prototypes of one's L1 act like perceptual magnets, or attractors, distorting the perception of items in their vicinity to make them seem more similar to the prototype. (...) A sad irony for an L2 speaker under such circumstances of transfer is that more input simply compounds their error.

Como N. Ellis aborda com bastante ênfase a questão do entrincheiramento, seria natural que a instrução explícita mereça um importante papel para ele, tendo em vista que, em casos como os mencionados, simplesmente haver insumo auditivo na língua-alvo não é suficiente. Faz-se necessária a presença da instrução explícita, a fim de corrigir, através de técnicas adequadas, o aspecto problemático. Alves & Zimmer (2005) também acreditam que o uso da instrução explícita seja adequado em determinados casos:

Para perceber os diversos aspectos da L2, o aprendiz tem de se concentrar, individualmente, em cada um desses aspectos (...). Acredita-se que a instrução explícita seja também um meio de chamar a atenção do aprendiz para os detalhes da forma lingüística presentes no *input* da L2, de modo a torná-lo mais atento a tal *input*. (ALVES e ZIMMER, 2005, p. 14)

Podemos concluir que, em determinados casos, é importante que a instrução explícita seja utilizada, a fim de que o aprendiz possa direcionar sua atenção a aspectos que não seriam notados implicitamente por ele. Com isso, torna-se possível evitar que protótipos da L1 prejudiquem permanentemente o desempenho do aprendiz no desenvolvimento da L2. Vamos explicitar, na próxima seção, o conceito de *awareness* e a sua relação com a atenção.

2.3 *Awareness*¹¹ e seus diversos níveis

Aprender uma segunda língua (L2) é uma tarefa complexa, tendo em vista que grande parte do conhecimento que se pretende auxiliar o aprendiz a construir pode não ser apreendido por ele da forma esperada. No presente trabalho, partimos da idéia de que um determinado nível de *awareness*, o nível do *entendimento* (SCHMIDT, 1990), deve ser atingido pelo aprendiz para que possa efetivamente incorporar o que é ensinado aos seus conhecimentos.

Ressaltamos a importância da pragmática no desenvolvimento de uma L2. Embora se possa ensinar aos aprendizes pontos isolados como significados de palavras,

¹¹ Embora a tradução literal de *awareness* para o Português seja "consciência", na verdade se trata de apenas um dos conceitos de consciência que Schmidt aborda, como veremos adiante. Ainda que exista na literatura traduções conferidas tanto para *awareness* quanto para *noticing*, não acreditamos que alguma delas seja um correspondente ideal para estes termos cunhados por Schmidt. Sendo assim, optamos por manter os termos originais em Inglês.

ordem sintática, expressões para cumprimento, dentre outros, sem o esclarecimento de como esses e outros tópicos funcionam na prática, em um contexto sociocultural definido – ou seja, sem o ensino da pragmática da língua – grande parte do conhecimento que se pretende construir pode acabar não sendo de satisfatório proveito.

Apesar de sua importância, a pragmática é um campo ainda pouco explorado em pesquisas de aquisição de línguas. Como exemplo de trabalhos nessa área, podemos citar um estudo de percepção pragmática e gramatical promovido por Bardovi-Harlig & Dörnyei (1998), através da observação de um grupo formado por 543 aprendizes de língua inglesa e seus professores (53 no total), em dois países - Estados Unidos e Hungria. O objetivo foi o de analisar como esse grupo identificaria e julgaria inadequações pragmáticas e gramaticais em um vídeo contendo 20 diferentes situações de diálogo – isto é, qual o nível de *awareness* desse grupo acerca desses elementos.

Quando se começa a aprender uma L2, é comum que não se consiga perceber detalhes relevantes para uma boa comunicação. Para brasileiros aprendizes de Inglês, perceber, através da observação de diálogos entre falantes nativos dessa língua, que é inadequado responder simplesmente *yes* ou *no* em situações em que o interlocutor oferece algo (uma taça de café, por exemplo), pode ser algo bastante difícil, em virtude da transferência de padrões da língua materna. Obviamente, torna-se impossível para o aprendiz produzir as sentenças adequadas para a situação (*Yes, please* ou *No, Thank you*) se não conseguir *notar* essa particularidade. Para entender o fenômeno do *noticing* (SCHMIDT, 1990), faremos uma recapitulação da noção de consciência que concerne a este trabalho.

Schmidt (1990) aborda três conceitos de consciência: consciência como intenção (quando dizemos que fazemos algo conscientemente, com frequência queremos dizer que fizemos intencionalmente), consciência como conhecimento (há uma idéia comum de que saber algo é estar ciente de) e consciência como *awareness*, na qual nos focaremos. Muitos autores reconhecem que há graus ou níveis de *awareness*; três são cruciais na visão de Schmidt.

O primeiro nível ao qual o autor se refere é o da percepção. Toda percepção implica organização mental e habilidade de criar representações internas de eventos

externos. Contudo, percepções não são necessariamente conscientes, e percepção subliminar é possível. O segundo nível destacado é o de *noticing* (um *awareness* focado), conceituado por Schmidt (2001) como *awareness* em um nível bem baixo de abstração. Não consiste de uma mera percepção porque implica um certo envolvimento cognitivo. Há distinção entre o que é percebido e o que é notado. Quando lemos, por exemplo, normalmente nos tornamos cientes (notamos) do conteúdo do que está escrito, mas não notamos o estilo da letra ou a música tocando em outra sala, por exemplo (percebemos, mas não os notamos). Embora a noção de *noticing* possa operacionalmente ser associada à disponibilidade para relato oral, esse fato está sujeito a certas condições. Duas são particularmente relevantes: a falta de relato oral não pode ser tida como evidência de falha de *noticing*, a não ser que o relato tenha sido coletado simultaneamente ou *imediatamente* após a experiência. Há também experiências conscientes difíceis de serem descritas. Podemos notar que alguém tem um sotaque regional, por exemplo, sem saber descrevê-lo foneticamente.

O terceiro nível, mais elevado, é o do entendimento. Tendo notado algum aspecto do ambiente, podemos analisá-lo e compará-lo ao que notamos em outras ocasiões. Podemos refletir sobre os objetos da consciência e tentar compreender seu significado, e podemos experimentar *insight* e entendimento. Toda essa atividade mental – que comumente chamamos de “pensar” – ocorre com consciência. Resolução de problemas pertence a esse nível de consciência, assim como as metacognições (*awareness* do *awareness*) de todos os tipos. É clara a importância do *noticing* no desenvolvimento da L2:

Se sujeitos, como estudantes de Espanhol, não conseguem identificar (com considerável precisão) que formas estavam presentes no insumo quando forçados a escolher entre alternativas, essa seria uma evidência muito mais forte de ausência de *noticing* do que de inabilidade para produzi-las¹² (SCHMIDT, 2001, p. 20). [tradução nossa]

Além disso, o autor reforça a idéia de que, para propósitos práticos, a atenção é necessária para todos os aspectos de aprendizagem de L2. A maneira como ocorre a

¹²No original: If subjects, such as these students of Spanish, não conseguem identificar (with better than chance accuracy) which forms occurred in input when freed to choose between alternatives, that would be much stronger evidence for the absence of *noticing* than their inability to produce them.

aquisição de segunda língua está diretamente relacionada com aquilo em que os aprendizes prestam atenção e notam no input da língua-alvo:

(...) atenção é o que permite aos falantes se tornarem conscientes de uma discrepância ou lacuna entre o que eles conseguem produzir e o que eles precisam produzir, assim como entre o que eles produzem e o que falantes proficientes da língua alvo produzem¹³ (SCHMIDT, 2001, p. 6). [tradução nossa]

Podemos perceber que o *noticing* é um importante construto cognitivo na aprendizagem de segunda língua. De acordo com Schmidt (2001), apresenta um papel crucial em várias abordagens que envolvem aprendizagem de L2, seja em teorias sobre seu desenvolvimento ou no papel que a instrução desempenha no processo. Além disso, décadas de pesquisa na área da psicologia cognitiva concluíram que atenção é essencial para haver aprendizagem: "A posição ortodoxa em psicologia é que há pouca, se é que há alguma, aprendizagem sem atenção", e "a quantidade de atenção é o ponto principal no qual os fatores internos do aprendiz (...) e os fatores externos do aprendiz (...) se unem" (p. 11).

O potencial da tecnologia para promover *noticing* tem sido discutido e examinado por um número de pesquisadores (como CHAPELLE, 1998). Conversações online baseadas em textos e uma forma particular de comunicação sincronizada mediada por computador (computer-mediated communication, ou CMC), envolvendo escrita similar à de uma conversa oral, por exemplo, tem o grande potencial de facilitar o *noticing*, por duas razões: primeiro porque permite que a conversa se dê mais espaçadamente quando comparada à face-a-face, dando ao falante mais tempo para processar as informações recebidas e para produzir a língua-alvo também. Segundo porque as conversas são salvas na memória do computador, podendo ser novamente acessadas a qualquer momento para esclarecimento de dúvidas, por exemplo. Embora diferentes definições de *noticing* fornecidas por autores diversos apresentem disparidades nos graus ou nos níveis de consciência que se julgam necessários para aprendizagem de L2, todos os investigadores concordam com a importância dele para essa aprendizagem. Tanto na hipótese forte de *noticing* (notar é necessário e suficiente para a aquisição de L2) quanto na hipótese fraca (notar é uma condição necessária, mas

¹³ No original: (...) attention is what allows speakers to become aware of a mismatch or gap between what they can produce and what they need to produce.

não suficiente para a aquisição de L2), o *noticing* é considerado como possuindo um papel significativo em aquisição de L2. Na visão de Gass e Selinker (2001), notar ou ter uma atenção seletiva está "no coração da hipótese da interação" (p. 298) e é um dos mecanismos cruciais no processo da negociação.

De acordo com Mota e Zimmer (2005), uma série de estudos organizados com o intuito de testar esses argumentos teóricos demonstrou a ligação entre o notar de uma estrutura alvo e seu *intake* (como os desenvolvidos por IZUMI, 2002 e MACKEY, A.; GASS, S.; McDONOUGH, K., 2000). Esse achado proporcionado pelas pesquisas legitimou o *noticing* como um construto cognitivo importante na aquisição de L2.

Ainda segundo Mota e Zimmer (2005), uma década de pesquisas sobre o papel do *noticing* rendeu também algumas evidências que sugerem que os aprendizes de L2 notam o *feedback* interacional fornecido por seus interlocutores durante interações orais. Além disso, Mackey e colegas (2000) descobriram também que os aprendizes notaram o *feedback* lexical e fonológico mais frequentemente do que o *feedback* morfossintático. Philp (1999) investigou o *noticing* de um tipo específico de *feedback* interacional, *recast* (recordação através de dicas/pistas) na interação oral manipulada. Descobriu que mais de 70% das *recasts* foi recordada de forma precisa. A pesquisadora concluiu que os aprendizes conseguem notar um grande número de *recasts* em um contexto determinado. Ela futuramente identificou alguns fatores restritores, tais como o tamanho da recordação e a prontidão do aprendiz, que afetavam o *noticing* do feedback interacional.

Os achados de Philp modificaram a direção de pesquisas sobre o *noticing* em favor de estudos exploratórios dos fatores contextuais que afetavam o mesmo (não mais de estudos genéricos que evidenciavam o efeito positivo do *noticing* na aprendizagem de L2).

Feitas as principais observações a respeito de dois de nossos aportes teóricos, passaremos agora às considerações sobre o terceiro deles: a Pragmática e a aprendizagem de L2.

2.4 A Pragmática e a aprendizagem de L2

A característica essencial da Pragmática está na concepção de que tanto o sentido discursivo quanto a racionalidade dependem do contexto e também na orientação da compreensão: a pragmática pressupõe a língua em uso (LEVINSON, 2006). Em virtude disso, reage contra o estruturalismo lingüístico, que atribui a subjetividade aos domínios da *fala* e a separa da *língua*, como se esta fosse uma entidade que pudesse existir por si só. Reage, assim, contra a gramática gerativa de Chomsky (1955), para a qual o falante ideal não é propriamente um sujeito comum, mas uma mente dotada de competência inata e universal. Segundo Chomsky, estudar a língua deveria ser voltar-se para a competência do falante ideal e não para a sua performance.

Benveniste (1966) foi o responsável por re-introduzir a subjetividade nos estudos de teoria lingüística. O autor forneceu relevância extrema à relação dos sujeitos com a língua, analisando a presença da subjetividade no discurso. Através de Benveniste, muitos estudiosos voltaram-se para a idéia de que, para a constituição da língua, contribuem as condições de produção e a perspectiva do locutor, ou seja, os enunciados proferidos por um emissor real (*indivíduo*), em uma situação real de interlocução.

Voltando-nos novamente para a questão do objeto de estudo da Pragmática, podemos dizer que hoje existem várias pragmáticas nos estudos sobre a linguagem. A consideração de aspectos pragmáticos da mesma nos remete a Peirce (1972), filósofo americano que foi um dos iniciadores da Semiótica. Segundo ele, “um signo, ou *representamen*, é algo que, sob certo aspecto ou de algum modo, representa alguma coisa para alguém” (p. 94). Ao postular que o funcionamento do signo envolve tanto o que ele representa quanto aquele para quem ele representa algo, o autor traz à tona a importância do usuário do mesmo. Outra grande contribuição de Peirce para a Pragmática foi a definição fornecida por ele de *índice*. De acordo com o autor, o índice consiste de um

signo ou representação que se refere a seu objeto não tanto em virtude de qualquer similaridade ou analogia com ele, nem por estar associado a caracteres que tal objeto eventualmente possui, mas porque se coloca em

conexão dinâmica (inclusive espacial) com o objeto individual e, por outro lado, com os sentidos ou memória da pessoa para quem ele atua como um signo. (PEIRCE, 1972, p. 131)

Nesse excerto, Peirce expõe a idéia de que há signos possíveis de serem interpretados somente quando relacionados aos objetos presentes na situação em que se encontra o usuário da linguagem. Foi, no entanto, a partir de Morris, no livro *Fundamentos da Teoria dos Signos*, de 1938, que o vocabulário que designa os principais ramos da semiótica – a sintaxe, a semântica e a pragmática – foi fixado. A dimensão pragmática da semiose investiga a maneira como o usuário de um signo é expresso pelo mesmo.

A consideração de aspectos pragmáticos na linguagem se inicia com os filósofos como Bar-Hillel (1954), Austin (1962), Grice (1972, 1975), Searle (1972) e Stalnaker (1972). Costuma-se, com base nessas fontes, apontar-se três direções de teorias Pragmáticas, sendo uma delas classificada como indicial, outra como behaviorista e uma terceira como interlocucional; nos deteremos nesta última, em virtude de duas de suas ramificações nos serem particularmente relevantes. A pragmática interlocucional considera o usuário como interlocutor. Essa possui algumas ramificações: a conversacional, a ilocucional e a semântica da enunciação, que abordaremos a seguir, dando destaque à conversacional e à ilocucional, em função do tipo de análise a que nos propomos quando da investigação das produção dos sujeitos participantes desta pesquisa.

A pragmática conversacional dá conta da relação entre linguagem e usuário considerando este como um interlocutor. Leva-se em conta a intenção do locutor e seu reconhecimento pelo ouvinte como o elemento fundamental do significado. Essa vertente se origina das idéias de Grice em *Meaning* (1972) e em *Logic and Conversation* (1975). O autor postula que o significado lingüístico se origina de uma intenção por parte do enunciador e do reconhecimento dessa intenção pelo ouvinte. Inferior o significado pragmático de um enunciado requer ir além da informação que foi dada. Segundo Schwarz (1994), "ao fazer essas inferências, falantes e ouvintes confiam em uma série de suposições tácitas que governam e conduzem a conversação no dia-a-dia" (p. 124).

De acordo com Grice (1975), essas suposições podem ser expressas por quatro máximas que constituem o "princípio de cooperação". Tais máximas tiveram um grande impacto na percepção da forma como os indivíduos percebiam e reagiam a situações de interação social. Bless, Strack & Schwarz (1993) fornecem sua leitura de tais máximas:

Primeiro, uma máxima de quantidade exige que as contribuições sejam tão informativas quanto o requerido, mas não mais informativas que o requerido. Segundo, uma máxima de qualidade requer que os participantes não forneçam informações que acreditem serem falsas, ou para as quais falem evidências. Terceiro, de acordo com a máxima da relação, os contribuintes precisam ser relevantes para o bom andamento da interação. Finalmente, uma máxima de modo postula que os contribuintes devem ser claros, em vez de obscuros ou ambíguos.¹⁴ (BLESS, STRACK & SCHWARZ, 1993, p. 151)

Em uma situação de comunicação, os atuantes sempre partem do pressuposto de que essas máximas estão sendo respeitadas (FINGER, 1996). A vertente conversacional da pragmática, à qual até hoje é atribuído bastante prestígio, possui suas limitações. Ela não cobre, por exemplo, questões como a malícia e a manipulação, que estão frequentemente presentes na interação verbal. Faz parte da natureza do ser humano simular situações, ironizar fatos, criar os mais diversos subentendidos etc. Fenômenos como esse muitas vezes não podem ser explicados apenas com base nessas máximas conversacionais.

A pragmática ilocucional, por sua vez, também leva em conta, na relação entre linguagem e usuário, este último como interlocutor. Porém, aqui a linguagem é vista como uma forma de ação entre locutor e ouvinte. São várias as ações que se podem realizar: é possível, por exemplo, prometer, pedir, informar, recusar, ordenar, perguntar etc. Destaca-se aqui a *Teoria dos Atos de Fala*, desenvolvida inicialmente por Austin (1962), e depois por Searle (1969). A principal contribuição de Austin (1962) foi a idéia de que a linguagem deve ser tratada fundamentalmente como uma forma de ação, e não de representação da realidade. O sentido de um enunciado não pode ser estabelecido apenas através da análise de seus elementos constituintes; ao contrário, são as condições de uso do enunciado que determinam o seu significado.

¹⁴ No original: First, a maxim of quantity demands that contributions are as informative as required, but not more informative than required. Second, a maxim of quality requires participants to provide no information they believe is false or lack adequate evidence for. Third, according to a maxim of relation, contributors need to be relevant for the aims of the ongoing interaction. Finally, a maxim of manner states that contributors should be clear, rather than obscure or ambiguous.

Tanto a nossa pesquisa quanto a construída por outros autores que pesquisam a aprendizagem da pragmática da L2 (cujas investigações serão descritas na seção seguinte) fazem uso dos chamados *Atos de Fala* nos experimentos desenvolvidos. Em *How To Do Things With Words* (1962), Austin constatou que determinadas sentenças declarativas, ao contrário do que postulava uma lógica positivista, não eram utilizadas com a simples intenção de fornecer informações verdadeiras ou falsas. Tais sentenças não se limitavam a *dizer* coisas, mas expandiam-se para o *fazer*. Por exemplo: quando alguém afirma “dar a sua palavra” com relação a algo, isso se constitui de uma ação. Não é o caso dizer que é verdadeiro ou falso o fato de a pessoa dar a sua palavra; ela realmente está *fazendo* isso, está *agindo*.

Austin (1962) nomeou os enunciados atrelados ao fazer de *performativos*, enquanto aqueles que se restringiam ao dizer (sujeitos à avaliação de verdadeiro ou falso) foram chamados de *constativos*. Os performativos não podem ser analisados quanto à verdade ou falsidade, somente quanto às condições de veracidade/felicidade. Austin chegou à distinção de três tipos de ação lingüística: 1) *ato locucionário*, que se trata do enunciado propriamente dito, com determinado sentido ou referência, 2) *ato ilocucionário*, que consiste do fato de o falante atribuir a esse conteúdo proposicional uma determinada força: a realização de uma afirmação, oferecimento, promessa, ordem, num determinado contexto, e 3) *ato perlocucionário*, segundo o qual o falante exerce certos efeitos sobre o ouvinte por meio do enunciado. Desses atos, os ilocucionários tornam-se o centro de grande número de trabalhos sobre a linguagem, como o proposto aqui. Esse tipo de ação lingüística não é uma ação que é conseqüência do que se diz. A ação ilocucional é feita ao se dizer o que se diz. Assim, dizer *Declaro encerrada a sessão* é encerrar a sessão.

Futuramente em sua obra, Austin reconsideraria a idéia de haver enunciados restritos ao dizer, alegando que, na verdade, todo dizer seria também um fazer. Surgiria assim a noção de que a performatividade não é restrita a um grupo de enunciados, mas sim pertencente a todos eles. Mesmo um enunciado como *Está chovendo!* constituiria uma ação, no caso, a de afirmar, sendo entendido como *Eu afirmo que está chovendo*.

Os atos de fala utilizados no presente trabalho são pedidos e recusas, utilizados em conversações. A teoria da polidez de Brown e Levinson (1987) pontua que alguns

atos de fala, incluindo pedidos, ameaçam a face dos interlocutores. Eles dividem a necessidade de preservação da face entre uma tentativa de se manter uma determinada auto-imagem (face positiva) e um desejo de autonomia (face negativa).

Baseados na teoria de Brown e Levinson, Wilson et al. (1998) afirmam que as regras constitutivas de um ato de fala determinam ameaças intrínsecas à face. De acordo com Searle (1969), os pedidos envolvem três regras: preparatória, de sinceridade, e essencial. A regra preparatória para pedidos inclui a habilidade do interlocutor de executar o comportamento requerido e a crença de que ele não executaria o comportamento de outra maneira; a regra de sinceridade exige que o locutor queira o interlocutor execute a ação pedida. Com relação à regra essencial, os pedidos são tentativas de fazer que o interlocutor execute o ato pedido.

Um pedido constitui-se de um ato ameaçador à face - *face-threatening act* (BROWN e LEVINSON, 1987) - e por isso a forma como é feito pode influenciar na obtenção da permissão, já que o ouvinte pode interpretar o ato como uma intromissão por parte do falante em sua liberdade, ou como tentativa de demonstração de poder do mesmo. Um grande custo recai também sobre o falante, uma vez que este poderá hesitar quanto à maneira de pedir - dependendo do tipo de permissão de que precisar - receando expor sua necessidade e arriscar sua face.

Indo além de Searle (1969), podemos identificar regras constitutivas da recusa. Essencialmente, uma recusa consiste de uma tentativa do interlocutor de evitar a execução de um ato pedido, e a regra de sinceridade é que ele está expressando razões verdadeiras para não o executar. As regras preparatórias incluem os fatos de o interlocutor ter uma escolha e de não estar obrigado a executar a ação pedida. Essas regras são baseadas em Kline e Floyd (1990) e ilustram o inter-relacionamento dos pedidos e das recusas como atos de fala.

Com essas regras constitutivas, a recusa torna-se mais ameaçadora à face negativa de quem está na posição de pedinte. Aquele que recusa exercita sua autonomia ao recusar, mas o pedinte deve decidir se persiste, desiste ou procura um outro alvo. Levando em conta que os pedintes buscam a ajuda de alguém que consideram provável que aceite (ROLOFF, JANISZEWSKI, MCGRATH, BURNS e MANRAI, 1988), a

recusa por parte dessa pessoa pode deixar poucas alternativas – e abandonar o pedido pode tirar a autonomia do pedinte.

Passemos agora à exposição de algumas pesquisas relacionadas à pragmática na aprendizagem de línguas.

2.5 Algumas pesquisas acerca da percepção pragmática na L2

Desenvolver uma consciência (*awareness*) pragmática consiste em saber o que e como utilizar aquilo que se pretende dizer. Mesmo que o aprendiz tenha consciência de significado de palavras, de ordem sintática, de expressões para cumprimento etc, se ele não souber como esses e outros tópicos funcionam na prática, em um contexto sociocultural definido, o conhecimento da L2 adquirido pode acabar não sendo aproveitado satisfatoriamente.

Apresentaremos agora algumas pesquisas desenvolvidas com o intuito de analisar a consciência que aprendizes de línguas demonstravam a respeito da pragmática das mesmas. Essas investigações, que procuravam demonstrar a importância da pragmática para o ensino de línguas, assemelham-se ao estudo por nós proposto, por tratarem de ensino de L2 e por poderem ser facilmente relacionadas a um referencial teórico de conexionismo e de atenção.

Bardovi-Harlig & Dörnyei (1998) propuseram um estudo para avaliar a percepção pragmática e gramatical de aprendizes e professores de Inglês. Os autores investigaram um grupo formado por 543 aprendizes de língua inglesa e seus professores (53 no total), em dois países - Estados Unidos e Hungria. O objetivo foi o de analisar como o grupo identificaria e julgaria inadequações pragmáticas e gramaticais em um vídeo contendo 20 diferentes situações de diálogo. Apenas para ilustração, segue abaixo um dos diálogos:

Peter goes to see his teacher at his office. When he arrives, his teacher is busy.

P: (knocks on the door)

T: Yes, come in.

P: Hello, Mr. Gordon. Are you busy?

T: Erm... I'm afraid so. Could you come back later?

P: OK, I'll be here tomorrow morning at 8.

Figura 1 – Exemplo de diálogo do teste de Bardovi-Harlig & Dörnyei

Caberia aos participantes da pesquisa identificar se a última frase de cada diálogo era ou não adequada, atribuindo um valor de 1 a 6 à gravidade da inadequação, no caso de ela existir:

! OK, I'll be here tomorrow morning at 8.

Was the last part appropriate/correct?

Yes No

If there was a problem, how bad do you think it was?

Not bad **Very**

at all _____ : _____ : _____ : _____ : _____ **bad**

Figura 2 – Exemplo da folha de respostas do teste de Bardovi-Harlig & Dörnyei

Os resultados indicaram que aprendizes e professores em situação de imersão possuíam maior consciência pragmática, identificando maior quantidade de impropriedades pragmáticas e julgando-as como mais sérias que as gramaticais. O oposto ocorreu com aqueles em situação de não-imersão, que identificaram maior número de inadequações gramaticais e as consideraram mais graves que as pragmáticas.

Schauer (2006), em estudo que replicou o de Bardovi-Harlig & Dörnyiei, analisou um grupo composto por 16 aprendizes alemães de Inglês de uma universidade britânica, 17 aprendizes alemães de uma instituição da Alemanha e 20 professores nativos de Inglês Britânico. Os resultados, indo ao encontro dos obtidos por Bardovi-Harlig & Dörney, mostraram que os estudantes em situação de não-imersão identificaram menos impropriedades pragmáticas, prendendo-se mais a aspectos gramaticais. Schauer adicionou ainda importantes detalhes à sua pesquisa, não presentes na original:

As entrevistas retrospectivas que foram adicionadas ao modelo da pesquisa original forneceram uma oportunidade única para examinar se os participantes haviam mesmo identificado os erros “corretos” e para entrevistá-los em seus sentimentos e opiniões pessoais referentes aos aspectos lingüísticos sob investigação. (...) Outra importante adição ao modelo da pesquisa original é a investigação do desenvolvimento pragmático do grupo em contexto de imersão durante sua estada no ambiente alvo. Os resultados mostram que os estudantes alemães na Inglaterra aumentaram significativamente suas consciências pragmática e gramatical em relação a situações do cotidiano em um contexto educacional¹⁵ (p. 311). [tradução nossa]

Mülling (2007), em investigação sobre o papel da instrução explícita na aquisição da pragmática da L2, desenhou um estudo com dezessete universitários aprendizes de inglês como segunda língua. O grupo experimental (que recebeu instrução explícita) era composto por nove estudantes, e o grupo controle (que não recebeu instrução explícita) era composto por oito estudantes. Utilizando tanto um instrumento de produção na L2 quanto um de julgamento e percepção – que consistia do vídeo produzido por Bardovi-Harlig & Dörnyiei – Mülling coletou dados antes e depois das sessões de instrução explícita. A autora demonstrou que a instrução explícita produziu efeitos benéficos na aprendizagem dos participantes do grupo experimental, uma vez que tanto suas produções quanto suas percepções de enunciados melhoraram em matéria de pragmática. Mülling constatou que a instrução auxiliou os aprendizes a focarem sua atenção aos aspectos relevantes do insumo, tornando possível sua melhor compreensão.

¹⁵ No original: The retrospective interviews that were added to the original research design provide a unique opportunity to examine whether the participants had indeed identified the “correct” errors and to interview them on their personal feelings and opinions regarding the linguistic issues under investigation. (...)Another important addition to the original research design is the investigation of the ESL groups’ pragmatic development during their stay in the target environment.

A investigação proposta assemelha-se aos estudos acima no sentido de que também avalia o nível de *awareness* dos participantes acerca da pragmática de uma L2 através da análise de atos de fala. Diferencia-se das mesmas por não utilizar um instrumento de vídeo para tal e por não trabalhar com instrução explícita (presente no estudo de Mülling).

Estudos como os citados acima demonstram ser importante fornecer ao aprendiz condições adequadas para que ele tome consciência dos aspectos que se pretende ensinar. Ambientes de imersão fornecem ao aluno diversas situações reais de uso da língua, o que pode ser decisivo no aumento da consciência pragmática. Em casos onde o contato com a L2 ocorre apenas em sala de aula, é importante que o professor: 1) forneça boa quantidade de input concernente aos aspectos trabalhados; 2) chame a atenção do aprendiz, no caso, para aspectos pragmáticos; 3) instigue a produção por parte do aprendiz; 4) faça uso de instrução explícita, se necessário.

Em suma, com base nas considerações de MacWhinney, N. Ellis, Schmidt e Zimmer, principalmente, abordamos noções relacionadas à construção do conhecimento acerca de uma segunda língua. Damos ênfase à questão do desenvolvimento da pragmática da língua, abordando autores como Peirce, Grice e Austin na busca pela caracterização dessa área, além de pesquisas desenvolvidas por autores como Bardovi-Harlig & Dörnyei e Mülling. A seguir, trataremos da metodologia utilizada nesta pesquisa.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, apresentaremos o objetivo geral, os objetivos específicos e as hipóteses que nortearam a presente investigação. Além disso, descrevemos o método utilizado no desenvolvimento da pesquisa, abordando desde a forma como ocorreu a seleção dos sujeitos participantes até a análise dos dados obtidos com as tarefas realizadas por eles. O capítulo, então, é dividido em duas seções: 3.1, onde objetivos e hipóteses são abordados, e 3.2, onde o método, com todos os procedimentos utilizados, é descrito.

3.1 Objetivos e hipóteses

Valendo-se dos pressupostos levantados na revisão da literatura, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar a aquisição, por parte de chineses falantes de Português como segunda língua, do *awareness* (consciência) acerca de aspectos pragmáticos da língua portuguesa falada no Brasil. Ressalte-se que tanto contextos de imersão quanto contextos de não-imersão serão analisados.

Os aspectos da pragmática investigados relacionam-se à percepção e à produção de pedidos e recusas, incluídos aí os termos e expressões modalizadoras, bem como à capacidade de adequação dos sujeitos aos diferentes contextos de interação sugeridos, os quais pressupõem variações de formalidade. Investiga-se, dessa forma, se os sujeitos analisados apresentam *awareness* suficiente para possibilitar um uso da Língua Portuguesa em conformidade com aquele proporcionado pelos falantes brasileiros no cotidiano.

3.1.1 Objetivos específicos

Com base no objetivo geral exposto acima, são estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar, em testes de produção escrita de sentenças em Língua Portuguesa envolvendo o uso de pedidos e recusas, as estratégias pragmáticas utilizadas pelos chineses falantes de Português Brasileiro como L2, tanto em situação de imersão quanto de não-imersão. Acreditamos que o grupo de chineses que se encontra em situação de imersão apresentará maior *awareness* acerca dos aspectos pragmáticos da Língua Portuguesa estudados, em virtude da maior interação com falantes nativos dessa língua (mais *input*) e do próprio ambiente de comunicação, exponencialmente mais suscetível ao uso da Língua Portuguesa como padrão

2. Investigar o julgamento de sentenças envolvendo pedidos e recusas, pelos membros dos dois grupos de chineses, comparando a performance entre os grupos. Devido a diferenças nos ambientes de aprendizagem e de uso cotidiano da língua, acreditamos que os grupos julguem os enunciados de maneiras distintas.

3.1.2 Formulação das hipóteses

Em conformidade com os objetivos acima especificados, são formuladas as seguintes hipóteses:

1. O grupo de chineses que se encontra em situação de imersão apresentará uma produção de pedidos e recusas em Português Brasileiro significativamente mais próxima do modo brasileiro de fazê-la que o grupo de chineses aprendizes de PB que residem na China.

2. Haverá diferença significativa entre os desempenhos dos dois grupos de chineses quanto ao julgamento das sentenças envolvendo pedidos e recusas em Português Brasileiro.

Expostos os objetivos e as hipóteses norteadoras da presente pesquisa, passaremos agora ao detalhamento do método utilizado na mesma.

3.2 Método

Para a obtenção dos dados relevantes para esta investigação, três instrumentos foram utilizados: um termo de consentimento informado do qual constava uma entrevista (anexo A), uma tarefa de produção escrita, ou WDCT (*written discourse completion task* - anexo B) e uma tarefa de julgamento de sentenças, ou MDCT (*multiple-choice discourse completion task* - anexo C). Nas subseções seguintes, tais instrumentos serão descritos, assim como serão fornecidas informações acerca dos sujeitos envolvidos na pesquisa. Os participantes foram divididos em três grupos: o primeiro foi formado por chineses residentes na China (chamaremos de grupo 1), o segundo, por chineses residentes no Brasil (grupo 2) – caracterizando, respectivamente, um ambiente de não-imersão e um ambiente de imersão – e o terceiro, por brasileiros.

3.2.1 Os participantes e a seleção da amostra

Os dados, como citado acima, foram coletados entre três grupos de sujeitos: o grupo 1 foi composto por quinze chineses falantes de Português como L2 residentes na China. Todos eles são graduados em Português, tendo a maioria estudado na Universidade de Línguas Estrangeiras de Beijing, embora alguns sejam formados pela Universidade de Comunicações da China. Os participantes trabalham no setor de Português de uma rádio em Beijing, realizando tarefas como traduções, locuções, entrevistas e organização de programação. Possuem média de idade de 30,7 anos e tempo de estudo de Português com média de 12,23 anos. Nove deles já realizaram viagens ao Brasil, com tempo de estada mínimo de um mês e máximo de cinco anos, por motivos de trabalho ou estudo. Outros destinos incluíram Portugal (quatro sujeitos), Cabo Verde, Angola e Moçambique (um sujeito), também em razão de trabalho ou estudo; três dos sujeitos não realizaram viagens a países cuja língua materna é o Português. É importante ressaltar que a variante utilizada no local de trabalho dos participantes é a brasileira, como confirmado por um deles através de conversa via *Windows Live Messenger* – programa para conversações *online* em tempo real – com o pesquisador.

No processo de seleção da amostra, os seguintes critérios foram considerados para a seleção dos participantes:

- a. todos os falantes deveriam ter tido contato com o Português Brasileiro, ou PB (preferencialmente ainda deveriam ter);
- b. todos os sujeitos deveriam assinar (ou pelo menos ler e assentir consentimento, no caso de contatos que se desenvolveram *online*) o Consentimento Informado;
- c. todos os informantes deveriam possuir curso superior.

A coleta dos dados de onze participantes deu-se através da jornalista brasileira Giovana Vitola. Formada em Jornalismo pela Universidade Católica de Pelotas em 2004, Giovana estagiava na mesma rádio dos informantes durante o segundo semestre de 2006 e, dessa forma, pôde aplicar os instrumentos desenvolvidos pelo pesquisador – os quais foram impressos – e coletar os dados produzidos pelos participantes, sendo enviados pelo correio para o pesquisador. As instruções para a aplicação dos instrumentos foram fornecidas por meio de *Windows Live Messenger* e correio eletrônico. Três dos sujeitos restantes não estavam presentes na rádio no momento da aplicação das tarefas, por estarem de licença ou viajando, e um deles trabalhava em uma rádio vizinha. No caso desses quatro participantes, o contato ocorreu *online*, também por *Windows Live Messenger* e correio eletrônico.

O grupo 2 também é composto por quinze integrantes, todos residentes no Brasil por um período que varia de um a vinte e cinco anos. Sua média de idade é de 29,6 anos e a de tempo de estada no Brasil é de 10,22 anos. Devido à dificuldade com que o pesquisador se deparou ao procurar por chineses que soubessem escrever em Português (muitos sabiam apenas falar ou estavam em estágios iniciais de escrita) e se dispusessem a participar da pesquisa, a seleção foi menos restritiva do que a do grupo 1. Quanto à escolaridade, por exemplo, embora a maior parte dos sujeitos tenha ensino superior completo, três deles possuem ensino superior incompleto, e um possui ensino médio somente.

No processo de seleção da amostra, os seguintes critérios foram considerados para a seleção dos participantes do grupo 2:

a. todos os falantes deveriam ter chegado ao Brasil contando no mínimo 10 anos de idade (sujeitos que tivessem chegado muito antes disso poderiam apresentar vantagens na aquisição da Língua Portuguesa em relação aos demais);

b. todos os sujeitos deveriam tomar conhecimento dos dados presentes no Consentimento Informado;

c. preferencialmente, os participantes deveriam estar cursando o ensino superior (ou já tê-lo concluído).

O contato com alguns dos sujeitos do grupo 2 ocorreu por indicações da jornalista Giovana Vitola, da professora Márcia Schmaltz (mestre em Estudos da Linguagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul) e de André Rodrigues, amigo pessoal do pesquisador, residente na cidade de São Paulo. Os três tinham conhecimento de chineses que moravam no Brasil, o que tornou possível para o pesquisador contatá-los por correio eletrônico e adicioná-los ao *Windows Live Messenger* a fim de que pudesse haver a explicação *online* dos procedimentos a serem executados na realização das tarefas propostas. Os demais participantes foram contatados através do *Orkut*.

O *Orkut* (www.orkut.com), indubitavelmente, consiste do ambiente de relacionamentos mais popular do ciberespaço no Brasil. Para fazer parte dele, é preciso ser convidado por alguém que já esteja associado ao mesmo, para só assim poder criar seu próprio perfil, o qual contém foto(s) e dados pessoais, embora não seja obrigatório fornecê-los. Os associados podem participar de comunidades sobre os mais diversos assuntos, divididas por temas envolvendo arte, moda, música, política, esportes e muitos outros. Uma vez participando delas, pode-se debater ou simplesmente expor opiniões, sem haver a manutenção de um diálogo, sobre os mais diversos assuntos, em tópicos criados pelos próprios associados. Os sujeitos convidados para participar desta pesquisa fazem parte da comunidade “Chinês no Brasil”.

Além desses dois grupos, um terceiro, composto por 31 brasileiros, também foi organizado para responder às mesmas questões, para que houvesse uma comparação entre os dados dos chineses e dos brasileiros. A grande maioria deles mora na cidade de Pelotas, sendo que apenas dois moram em outros lugares, a saber, Porto Alegre e

Brasília. A idade dos componentes desse grupo varia de 17 a 52 anos (média de 26,2 anos) e todos estão cursando ou já concluíram o ensino superior.

Alguns critérios foram considerados no processo de seleção dos participantes do grupo 3:

a. todos os falantes deveriam ter nascido no Brasil e estar morando nesse país (morar em outro país poderia ocasionar transferência de padrões da L2 em seu uso da Língua Portuguesa);

b. todos os sujeitos deveriam assinar ou tomar conhecimento (no caso de interação *online*) dos dados presentes no Consentimento Informado;

c. preferencialmente, os participantes deveriam estar cursando o ensino superior (ou já tê-lo concluído).

Embora alguns sujeitos (cerca de seis) tenham sido contatados em situações face-a-face, a interação com a maioria ocorreu via *Windows Live Messenger*, a exemplo do grupo 2. As instruções para a realização das tarefas foi transmitida em tempo real, para que qualquer dúvida pudesse ser esclarecida antes da execução das mesmas.

O quadro 1 ilustra os três tipos de participantes envolvidos neste estudo:

Participantes	Número de participantes
1. Grupo 1 (chineses na China)	15
2. Grupo 2 (chineses no Brasil)	15
3. Grupo 3 (brasileiros no Brasil)	31

Quadro 1 – Participantes envolvidos na implementação da pesquisa

Como é possível se observar, 61 é o total de sujeitos envolvidos na realização dos instrumentos propostos. Dentre esses, os falantes do grupo 1 tiveram de responder a uma entrevista escrita para que seu grau de contato com a Língua Portuguesa fosse avaliado; os participantes do grupo 2 tiveram uma entrevista mais informal; ambas serão explicadas na seção seguinte.

3.2.2 Instrumentos utilizados na seleção da amostra

No processo de seleção da amostra do grupo 1, houve a aplicação de um Consentimento Informado (anexo A) do qual constava uma entrevista escrita.

O Consentimento Informado é um documento que fornece informações resumidas sobre a pesquisa e pede o consentimento do participante, mediante assinatura, quanto ao uso dos dados a serem coletados durante seu desenvolvimento. No caso desta pesquisa, foi informado que os sujeitos se submeteriam a dois tipos de testes, sendo um de produção e o outro de julgamento de sentenças em Língua Portuguesa. Foi explicado também que o objetivo do estudo era o de analisar a maneira como falantes nativos de Chinês construiriam e compreenderiam diálogos em Português, ressaltando que a identidade dos falantes seria preservada através de um número de identificação.

A entrevista que seguia ao Consentimento Informado foi criada com o intuito de identificar a formação dos participantes, com perguntas referentes à universidade freqüentada, curso/habilitação, possível ênfase em determinada habilidade durante a formação (como fala ou escrita) etc. Além disso, procurou-se estabelecer o nível de contato dos participantes com a Língua Portuguesa, com perguntas concernentes à freqüência com que falam, assistem a programas de televisão, lêem materiais etc em Português.

Em relação ao grupo 2, o Consentimento Informado foi enviado por arquivo via correio eletrônico ou teve suas informações repassadas *online*. A entrevista foi modificada e transmitida *online*, em meio a conversações por *Windows Live Messenger*. As modificações ocorreram em virtude de outras informações se tornarem relevantes, como tempo de estada no Brasil (estabelecendo como necessária uma idade mínima de entrada no país de 10 anos) e conhecimento prévio da Língua Portuguesa, antes da chegada ao Brasil. Praticamente nenhum dos participantes possuía conhecimento prévio da língua – e os poucos que indicaram possuí-lo classificaram-no como irrelevante.

Por sua vez, os sujeitos do grupo 3 também receberam o Consentimento Informado por correio eletrônico ou tiveram suas informações divulgadas por conversações *online* em tempo real. A entrevista com os participantes desse grupo restringiu-se a informações como idade, escolaridade e local de residência.

A seguir, trataremos das duas tarefas realizadas pelos participantes acerca de aspectos pragmáticos do PB.

3.2.3 Os instrumentos da pesquisa

Esta seção tem por finalidade descrever os dois instrumentos utilizados nesta pesquisa para a coleta dos dados. Na subseção 3.2.3.1 a tarefa de produção de sentenças (Anexo B) será descrita; na 3.2.3.2, a tarefa de compreensão e julgamento de sentenças (Anexo C). A tarefa de produção foi a primeira a ser aplicada; do contrário, os sujeitos poderiam utilizar exemplos presentes na tarefa de julgamento ao construírem suas frases na de produção. Após 48 horas, a segunda tarefa foi aplicada; esse intervalo teve como objetivo não sobrecarregar os participantes. A ordem de apresentação das questões em ambas as tarefas foi modificada de forma a haver cinco versões diferentes de ordenação. Isso feito para evitar um possível enviesamento dos dados, pois uma ordenação única poderia favorecer a execução das primeiras questões e desfavorecer as últimas – levando-se em conta que os participantes poderiam ficar cansados, logo menos motivados, após algum tempo de comprometimento cognitivo.

3.2.3.1 A tarefa de produção de sentenças

O instrumento de produção pragmática na L2 (*written discourse completion task*) requer que os participantes construam sentenças de acordo com a descrição de determinada situação proposta pelo pesquisador. Segundo Brown (2001), uma WDCT consiste de “qualquer instrumento pragmático que requer que os estudantes leiam uma descrição escrita de uma situação (incluindo fatores como contexto, papel dos participantes e grau de imposição) e pede que eles escrevam o que diriam em tal situação” (p. 301). Esse tipo de questionário visa à produção de atos de fala; neste trabalho, os atos requeridos são pedidos e recusas.

Segundo Hudson (2001), de acordo com o tipo de método escolhido para a condução da pesquisa, alguns atos de fala podem ser mais adequadamente investigados que outros. Um DCT funciona muito bem, por exemplo, com a realização de pedidos.

Ainda segundo o autor, do ponto de vista pedagógico, mais de um tipo de instrumento deve ser utilizado, pois diferentes formatos fornecem diferentes tipos de treinamento da linguagem. Hudson faz uma relevante observação sobre as recusas: comparado-as com pedidos de desculpa, por exemplo, percebe-se que estes exigem menos habilidade lingüística que aquelas. Isso pode resultar do fato de as desculpas serem mais formulaicas, assim como de as recusas envolverem interações que exigem mais do aspecto social. As recusas são aparentemente interações complexas envolvendo uma grande gama de movimentos para preservação da face.

Neste instrumento de nossa pesquisa, os participantes tiveram de dialogar com interlocutores imaginários, havendo variação no que se refere ao poder do ouvinte em relação ao falante. Uma das situações propostas na tarefa, apresentada integralmente no anexo B, foi a seguinte:

Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante, mas você se atrasou por causa do trabalho e vai demorar cerca de 10 minutos para chegar no lugar combinado. Você, então, liga para o celular de seu amigo para pedir que ele espere:

VOCE: _____

Figura 3 – Exemplo do teste de produção (pedido)

Nesse caso, era prevista uma conversa com um amigo do locutor. Outras situações previam diálogos com colega de trabalho, atendente de loja de roupas, transeunte desconhecido e chefe do local de trabalho. As descrições relacionadas a recusas seguiam o mesmo estilo, como pode ser visto a seguir:

Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante. Você já está no local combinado, mas seu amigo está atrasado e liga para seu celular, dizendo que vai demorar cerca de 20 minutos e pedindo que você espere. Você recusa:

VOCE: _____

Figura 4 – Exemplo do teste de produção (recusa)

Aqui, os participantes tiveram de dialogar também com colega de trabalho, cliente de loja de roupas, transeunte desconhecido e funcionário de empresa. As

situações eram as mesmas dos pedidos, apenas os papéis se invertiam – em vez de estar no papel do funcionário, estava no papel do chefe, por exemplo. Essa variação no nível de poder entre os atuantes se fez presente para que a capacidade de adequação dos participantes a contextos com diferentes graus de formalidade fosse avaliada.

Em relação às vantagens de uma WDCT, Brown (2001) pontua que é fácil de administrá-la, por requerer simplesmente papel e caneta. Com isso, pode ser aplicada a grandes grupos. No entanto, esse formato também possui suas desvantagens: trabalha apenas com linguagem escrita (produção oral inexistente), não promove auto-reflexão de nenhum tipo e não facilita a atribuição de escores às produções, o que requer recrutamento, treinamento, agendamento e pagamento de avaliadores (*raters*).

3.2.3.2 A avaliadora (*rater*) das tarefas de produção

Para analisarmos a tarefa de produção, utilizamos, além da análise qualitativa das produções dos participantes através de sua comparação com a produção dos brasileiros participantes do Grupo 3, um outro procedimento: análise quantitativa dos escores atribuídos por uma avaliadora (*rater*) às produções. Uma professora de línguas foi selecionada para tal função, recebendo treinamento sobre como avaliar as produções realizadas (mestre na área de Letras, ministra aulas de Português, Inglês e literatura).

Ela analisou as respostas segundo os seguintes critérios (adaptados de Hudson, Detmer e Brown, 1995): 1) adequação das expressões utilizadas 2) nível de formalidade e 3) polidez. Esses critérios foram escolhidos para que o objetivo da pesquisa de que tanto a materialidade lingüística, envolvendo termos e expressões modalizadoras, quanto a capacidade de adequação dos sujeitos aos diferentes contextos de interação sugeridos – que pressupõem variações de formalidade – pudessem ser avaliados.

A avaliadora recebeu uma ficha de instruções (Anexo D), na qual os quatro itens acima foram explicados e alguns exemplos foram fornecidos sobre como pontuar as produções dos atos de fala. Além disso, o pesquisador realizou uma série de sessões de treinamento com a avaliadora, usando algumas produções dos sujeitos 1 e 2 para exemplificar. O exemplo da folha de respostas enviada para ela encontra-se no anexo E.

3.2.3.3 A tarefa de julgamento de sentenças

A tarefa de compreensão e julgamento de sentenças (*multiple-choice discourse completion task*) foi criada levando-se em conta que nem sempre a ausência de determinados elementos na produção escrita de um falante implica que ele não saiba utilizá-los. Sendo assim, em vez de nos basearmos apenas na escrita dos sujeitos, optamos por considerar também sua capacidade de julgamento de sentenças prontas.

Fazem parte de uma MDCT descrições de situações que requerem o uso de pedidos, recusas, desculpas ou outro ato de fala, em diferentes combinações de poder, distância e imposição. O estudante, após a leitura dessas descrições, deve escolher a resposta que utilizaria dentre as opções disponíveis (Brown, 2001). A seguir, há um exemplo da tarefa de julgamento, apresentada integralmente no Anexo C:

Você precisa mandar uma mensagem para alguém, mas esqueceu seu celular em casa. Você, então, pede o celular de seu amigo emprestado:

- Me empreste o celular.
- Bem que você poderia me emprestar o celular pra eu mandar uma mensagem...
- Eu posso pegar seu celular emprestado pra mandar uma mensagem?
- Você me empresta o celular pra eu mandar uma mensagem, por favor? Eu esqueci o meu em casa.
- Será que você poderia, por acaso, me emprestar o celular para eu mandar uma mensagem? Eu ficaria muito agradecido, pois esqueci o meu em casa.

Figura 5 – Exemplo do teste de julgamento (pedido)

Como é possível perceber, esse instrumento seguiu o mesmo princípio do anterior. A diferença reside no fato de as alternativas de fala terem sido fornecidas, para que o participante escolhesse a que mais se aproximava do que diria se realmente estivesse nas situações descritas. As opções apresentavam um aumento crescente de formalidade em sua estrutura – a opção *a* era a menos formal e a *e*, a mais formal.

É importante ressaltar que as respostas foram elaboradas através das frases produzidas por cinco contribuintes. Todos são brasileiros, com média de 25 anos de idade, residentes em Pelotas e graduados em Letras, Jornalismo ou Engenharia da Computação. Com base em seus escritos, as cinco opções de resposta, com estilos diferentes, foram construídas. Elas seguiram um mesmo padrão em todas as cinco situações de pedido criadas: a primeira alternativa consistia de uma ordem; a segunda, de um pedido indireto sem entonação de pergunta. Todas as alternativas seguintes se tratavam de perguntas, sendo que a terceira utilizava a primeira pessoa, a quarta utilizava a terceira pessoa, além de haver a presença da expressão “por favor” e de trazer explicações do porquê de o pedido estar sendo feito (no caso, o fato de o celular ter ficado em casa). Já a quinta alternativa era a mais formal das cinco, possuindo um grande número de expressões modalizadoras (como “será que”, “por acaso”, “agradecido”, no exemplo acima) e de explicações sobre a situação.

Os contextos de recusa também apresentavam um aumento crescente de formalidade e seguiram a seguinte estrutura:

Seu amigo precisa mandar uma mensagem para alguém, mas esqueceu o celular em casa. Ele pede para usar o seu celular, que está quase sem créditos. Você recusa:

- a. Não...
- b. É que eu estou sem créditos...
- c. Me desculpe, mas não vai dar.
- d. Espere eu botar mais créditos, tá?
- e. Infelizmente, estou sem créditos. Mas com certeza eu deixaria você mandar uma mensagem.

Figura 6 – Exemplo do teste de julgamento (recusa)

A primeira alternativa consistia de uma recusa direta; a segunda trazia simplesmente uma explicação do falante para não fazer o que havia sido proposto – sempre iniciada pela expressão “é que”; a terceira se utilizava da expressão “me desculpe” ou “sinto muito” para fazer a recusa, mas não explicava o motivo da mesma; na quarta alternativa havia uma explicação e uma espécie de certificação de que o interlocutor se conformaria com a situação, através de expressões como “tá?” (no caso ilustrado acima) ou “tudo bem?”. A quinta alternativa, a exemplo dos pedidos, era a

mais formal das opções. Novamente, houve variação no nível de poder entre os atuantes, fazendo valer a idéia adequação a contextos com diferentes graus de formalidade.

Brown (2001) pontua que MDCTs possuem as vantagens práticas de serem fáceis de administrar (mais uma vez, requerem simplesmente papel e caneta), podem ser aplicadas em larga escala e a atribuição de escores é relativamente fácil, sendo que até uma máquina pode fazê-la. As desvantagens são as mesmas das WDCTs: não promovem auto-reflexão de nenhum tipo e trabalham apenas com linguagem escrita.

Terminadas as considerações a respeito da metodologia utilizada no presente estudo, passaremos agora à análise e discussão dos dados fornecidos pelos participantes da pesquisa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Este capítulo tem por função apresentar e discutir o material produzido pelos participantes da pesquisa através de análises quantitativas e qualitativas. Ele está dividido em duas seções, que se relacionam às duas tarefas propostas. A primeira seção (4.1) trata da análise da tarefa de produção (*WDCT*), e a segunda (4.2) apresenta a análise da tarefa de julgamento (*MDCT*). As produções dos grupos 1 e 2 encontram-se no Anexo F (juntamente com os escores fornecidos pela avaliadora); as do Grupo 3, no Anexo G.

As hipóteses por nós levantadas previam que: 1) na tarefa de produção, os sujeitos que moravam no Brasil no momento da pesquisa (que constituíam o Grupo 2, em situação de imersão) utilizariam em suas construções uma linguagem pragmaticamente mais próxima da utilizada pelos brasileiros do Grupo 3, demonstrando mais *awareness* pragmático; e 2) na tarefa de julgamento, (*MDCT*) haveria diferença significativa entre os desempenhos dos grupos de chineses quanto ao julgamento das sentenças que consideram mais adequadas, com os resultados do grupo de imersão novamente estando mais próximos aos dos brasileiros do Grupo 3.

Na parte final de cada seção, os resultados obtidos serão relacionados às teorias que fundamentam este estudo. Passemos agora à análise das tarefas.

4.1 Análise e discussão da tarefa de produção

A primeira hipótese deste trabalho, relacionada à tarefa de produção de sentenças, previa uma diferença significativa entre as respostas fornecidas pelos dois grupos de chineses – o Grupo 1, composto por quinze chineses residentes na China (situação de não-imersão) e o Grupo 2, composto por quinze chineses residentes no

Brasil (situação de imersão)¹⁶. Isso ocorreria devido a diferenças no ambiente de aprendizagem e de interação cotidiana, tendo o Grupo 2 mais contato com falantes nativos da Língua Portuguesa (mais *input*), por esta ser a língua-padrão do local onde se encontram. A base de como o PB funciona na prática foi fornecida por um terceiro grupo (Grupo 3), composto por vinte brasileiros¹⁷, que realizou a mesma tarefa dos grupos 1 e 2.

Para a análise da tarefa de produção, utilizamos dois procedimentos: 1) análise quantitativa dos escores atribuídos por uma avaliadora (*rater*) às produções dos sujeitos, e 2) análise qualitativa dessas mesmas produções através de sua comparação com a produção dos brasileiros participantes do Grupo 3. As produções dos brasileiros se encontram no Anexo G. O primeiro procedimento será descrito e discutido na subseção 4.1.1, e o segundo na subseção 4.1.2.

4.1.1 A análise quantitativa dos dados de produção

Para este procedimento, uma avaliadora (*rater*) foi selecionada para atribuir notas às produções dos grupos 1 e 2. Ela reside em Pelotas, é mestre na área de Letras e ministra aulas de Português, Inglês e literatura. As sentenças deveriam ser avaliadas levando-se em conta três aspectos da competência pragmática (adaptados de HUDSON, DETMER e BROWN, 1995): 1) adequação das expressões utilizadas, 2) nível de formalidade e 3) polidez. A cada item poderia ser atribuída uma nota que variava de 1 (no caso de uma construção totalmente inadequada) a 5 (construção totalmente apropriada), sendo que a nota 3 representava um domínio apenas aceitável/razoável do aspecto em questão. O total das notas poderia gerar um máximo de 15 pontos.

¹⁶ Apesar do número inicial de quinze sujeitos, nas tarefas de produção contamos com apenas treze sujeitos para o Grupo 1 e doze sujeitos para o Grupo 2. Isso ocorreu devido ao fato de alguns deles terem respondido às questões de forma errada, não escrevendo uma fala (em vez disso, escreveram simplesmente "Sim, eu recusaria" ou "Não, eu não recusaria", no caso das recusas). Em algumas questões, ainda, o Grupo 1 contou com doze produção em vez de treze, pelo mesmo motivo recém citado de não ser escrita uma fala (exemplo de resposta anulada: "Vou usar meu celular para anotar o número.", para a questão 4 dos pedidos, em que o sujeito deveria pedir uma caneta emprestada para fazer uma anotação). Na tarefa de julgamento, ambos os grupos contaram com os quinze sujeitos. Ressaltamos ainda que, no Anexo F, as frases de S1 a S12, acrescidas à de S17, pertencem ao Grupo 1, e as restantes ao Grupo 2. Para a avaliadora, porém, as frases foram enviadas em ordem aleatória.

¹⁷ Para a tarefa de produção, contamos com vinte brasileiros no Grupo 3. Contudo, ampliamos este número para trinta e um na tarefa de julgamento, para que os dados estatísticos pudessem ser mais precisos.

O primeiro item daria conta da materialidade lingüística: a *rater* avaliaria se as estruturas lingüísticas e as expressões utilizadas pelos participantes estariam corretas. Através deste critério, observaríamos se, na visão da avaliadora, a materialidade lingüística pode influenciar diretamente na manutenção de um diálogo, ou se aspectos outros – no caso, os dois aspectos restantes – são mais importantes. No segundo item, seriam considerados status e familiaridade entre falante e ouvinte, para que fosse observado se os participantes são capazes de criar uma distância social adequada entre eles. Já o terceiro item levaria em conta mais detidamente as expressões modalizadoras que pudessem criar um ambiente de harmonia entre os atuantes.

Esses aspectos foram escolhidos para que o objetivo da pesquisa de que tanto a superfície lingüística quanto a capacidade de adequação dos sujeitos aos diferentes contextos de interação sugeridos – que pressupõem variações de formalidade – pudessem ser avaliados. Quanto à variação de formalidade, as situações de diálogo propostas, tanto relacionadas a pedidos quanto a recusas, trabalhavam com as seguintes situações: a primeira previa um diálogo entre dois amigos, a segunda entre dois colegas de trabalho, a terceira entre funcionário de estabelecimento comercial e consumidor, a quarta entre um sujeito que abordava um desconhecido na rua, e a quinta entre chefe e funcionário. Essas variações foram utilizadas com o intuito de analisar se os participantes apresentariam a habilidade de adaptar sua linguagem a situações diversas de fala.

A seguir, abordaremos primeiramente as questões envolvendo pedidos, para em seguida tratarmos das que envolvem recusas.

4.1.1.1 Os pedidos

Para a análise estatística dos dados, utilizamos o teste paramétrico *t* de *Student* para comparação por grupos. A tabela 1 a seguir expõe os resultados obtidos:

Tabela 1 – Teste t de Student para comparação por grupos (pedidos)

<i>Questão</i>	<i>Grupo</i>	<i>Número de participante</i>	<i>Médiana</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Valor de p</i>
<i>o</i>		<i>s</i>	<i>a</i>		

Q1	Não-imersão	13	14,54	0,66	0,161
	Imersão	12	14,08	0,90	
Q2	Não-imersão	12	13,92	1,44	0,336
	Imersão	12	13,17	2,21	
Q3	Não-imersão	13	13,38	2,10	0,382
	Imersão	12	12,58	2,39	
Q4	Não-imersão	12	14,08	1,00	0,525
	Imersão	12	13,75	1,48	
Q5	Não-imersão	12	13,08	2,43	0,365
	Imersão	12	12,00	3,25	

Nenhuma diferença significativa encontrada.

O gráfico abaixo ilustra comparativamente as médias obtidas por ambos os grupos:

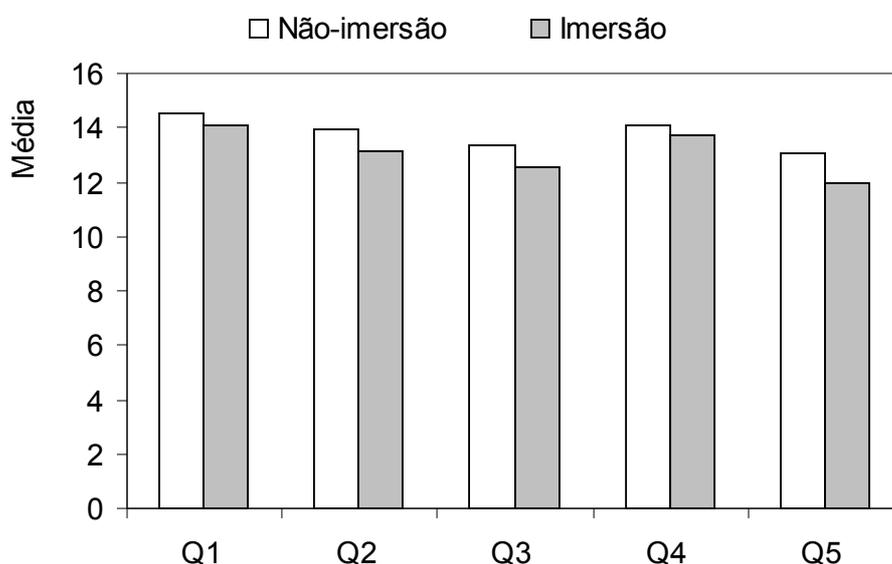


Figura 7 – Comparação entre as médias obtidas pelos grupos 1 e 2 (pedidos)

Ao contrário do que esperávamos, nenhum dos valores de p foi significativo, o que indica não ter havido diferença significativa entre os escores atribuídos pela avaliadora aos grupos 1 (não-imersão) e 2 (imersão). Sendo assim, levando em conta a visão da avaliadora, nossa hipótese não se confirmou para os pedidos.

Observando as médias, percebemos que os participantes foram considerados como tendo um bom domínio sobre os aspectos avaliados em todos os casos. Levando em conta que, no momento da avaliação, a nota 5 representava um domínio ótimo sobre o critério avaliado, e a nota 3 representava o aceitável, a equivalência para um valor

máximo de 15 pontos seria a nota 9. No mínimo, a nota 4 deveria ser atingida para que as construções dos sujeitos fossem consideradas acima do razoável, e o escore equivalente para um máximo de 15 pontos é 12; tanto o Grupo 1 quanto o Grupo 2 alcançaram os 12 pontos em todas as questões.

Notamos, por determinados escores, que a avaliadora procurou tornar independentes os três aspectos avaliados ao aplicar os escores (o que ocorreu na avaliação das recusas também). Embora saibamos que, no uso da língua, os elementos costumem funcionar em conjunto, nossa tentativa era a de buscar diferenciar o papel que cada critério exerce no momento da comunicação, pelo menos para fins de avaliação. Como exemplo de independência, temos os valores atribuídos pela avaliadora à sentença de S14 na questão 3 (*Oi, e assim, comprei uma camiseta ontem, mas depois descobri que ela não ficou muito bem comigo, então quero trocar pra outro.*), que foram 3, 4 e 2 – para adequação das expressões utilizadas, nível de formalidade e polidez, respectivamente. Forneceremos agora uma visão geral das tendências seguidas em cada critério.

Critério 1: Adequação *das expressões utilizadas*

Os problemas na materialidade lingüística não foram considerados muito prejudiciais para o entendimento das sentenças. Na primeira questão, o máximo descontado pela avaliadora foi um ponto em construções como as de S14 (*Oi, desculpa, vou me atrasar 10 minutos pra chegar, tu pode me esperar pouco la?*), em que faltava algum elemento frasal – no caso, o artigo na expressão *um pouco* – e de S16 (*Oi, estou atrasado uns 10 min.*), em que o tempo verbal modificava o sentido da frase, fazendo entender que o falante já estava atrasado no momento da ligação. No referente às questões seguintes, raros foram os casos em que o escore 3 foi aplicado, e a nenhum deles foi atribuído escore abaixo de 3. Quanto às inadequações de S14 e S16, o primeiro caso parece uma confusão entre as expressões *pouco* e *um pouco* (ambas estão presentes também no Chinês: *ta shao* e *yi xia*, respectivamente). O segundo caso é facilmente explicável se levarmos em conta o funcionamento dos verbos em Chinês, onde não há conjugação de verbos, o que pode confundir os aprendizes, no caso de haver

transferência de padrões. A falta de conjugação de verbos é suprida pela presença de advérbios, como nas frases a seguir¹⁸:

1. ¹⁹

Ming tian qu ni de jia, hao ma?

amanhã ir sua casa, tudo bem?

(Vou ir/Irei a sua casa amanhã, tudo bem?)²⁰

2.

Jin tian qu ni de jia, hao ma?

hoje ir sua casa, tudo bem?

(Vou a sua casa hoje, tudo bem?)

Podemos perceber ainda que os descontos na superfície lingüística não parecem ter influenciado nos demais critérios. Na frase de S1 para a questão 2 (*Oi, você poderia dá-me um favor para digitar o texto? Como a troca, vou comprar um gelado para você.*), por exemplo, a escolha equivocada do verbo *dar* no lugar de *fazer* e da preposição *para* no lugar de *de*, além da inserção errada do artigo *a* não fizeram com que o sujeito perdesse pontos em outro critério que não o de adequação de expressões (nota 4, no caso). O mesmo se observa nas questões seguintes: na terceira, inadequações como as de S20 em algumas construções (*Oi, eu comprei uma camiseta em nesta loja, mas achei que ela não ficou tão bem depois eu voltei para casa, você poderia me ajudar para troque a camiseta por favor?*) ocasionaram descontos de nota no primeiro critério, mas não influenciaram nos demais, caso as falhas se restringissem a aspectos gramaticais – no caso de S20, que recebeu nota 3, houve falhas no uso de preposição, na falta da conjunção *que* na expressão *depois que*, e na conjugação errada de verbo. Novamente parece ter havido transferência do Chinês aqui, tendo em vista que, além da

¹⁸ Agradecemos aos participantes da pesquisa que continuaram mantendo contato conosco mesmo após o encerramento das tarefas propostas, nos ajudando a construir não apenas estas frases como todas as outras frases em Chinês que fazem parte deste trabalho. Somos gratos também pelo auxílio concernente às comparações entre o Chinês e o Português que permeiam esta dissertação.

¹⁹ Este é o verbo ir (去), que se mantém igual em ambas as frases, como é possível ver. O tempo foi indicado pelos advérbios (destacados em negrito).

²⁰ Esclarecendo o funcionamento desses exemplos: a primeira linha traz o dialeto mandarim padrão da Língua Chinesa.; a segunda, o sistema pinyin (método oficial de transcrição, no alfabeto latino); a terceira, o significado de cada palavra em Português. Finalmente, a quarta linha expõe a provável frase em Português.

já citada ausência de conjugação verbal, não há esse tipo de conjunção *que*, e o número de preposições é muito menor se comparado ao do Português. Alguns exemplos:

1.

21

Gong zuo jie shu hou lai yi xia wo de jia, hao ma?

trabalho conclusão depois vir um pouquinho minha casa, tudo bem?

(Passe aqui em casa um pouco depois que sair do trabalho, ok?)

2.

ke yi can jia yi ge neng gou ti gao wo ying yu de ke cheng ma?

Poder participar um curso poder melhorar meu inglês currículo?

(Posso participar de um curso para melhorar meu Inglês?)

Na questão 4, S18 (*Oi Senhor, eu poderia emprestar a sua caneta por alguns segundos para me anotar um numero de telefone?!Obrigada.*) recebeu nota 3 em adequação de expressões e 5 nas demais. *Emprestar e pegar emprestado* são idênticos em Chinês, como podemos ver nas frases a seguir:

1.

22

Dui bu qi, xian zai wo bu neng jie ni bi.

desculpe agora eu não poder emprestar você caneta.

(Desculpe, não posso emprestar a caneta para você agora.)

2.

Ke yi jie ni de bi ma?

Poder emprestar sua caneta

(Posso pegar emprestada sua caneta?)

Já na quinta questão, frases consideradas totalmente adequadas do ponto de vista da materialidade lingüística, como S1 (*O chefe, quero pedir um dia de licença para um curso profissional, tá bom?*) e S21 (*Oi Chefe tudo bem! Vi um curso muito interessante*

²¹ A união de *trabalho* () , *conclusão* () e *depois* () forma a construção *Depois da conclusão do trabalho*, ou, em linguagem corrente, *Depois que sair do trabalho*. Os termos de ligação inexistem na frase original em Chinês.

²² Este é o verbo *emprestar*, idêntico nos dois casos, ao contrário do Português, onde há alguma diferença.

q pode ser util para empresa mas para fazer esse curso vou precisar um dia de licença, você me libera esse?) não impediu que os sujeitos recebessem notas mais baixas nos demais quesitos, por não se enquadrarem no perfil esperado pela avaliadora em relação aos mesmos.

Critério 2: *Nível de formalidade:*

Quanto ao segundo critério, a avaliadora demonstra ter considerado um pouco exagerada a presença de muitos elementos modalizadores na questão 1, que envolvia diálogo entre amigos, ou seja, pessoas de maior intimidade. S17, por exemplo (*Alô, daqui fala D. Desculpe. Acho que vou me atrasar um pouco por causa do trabalho. Vou chegar aí daqui a 10 minutos. Me espere, por favor. Desculpe. Um abraço. Até já.*), teve um ponto descontado nesse quesito, ao passo que S10 (*Oi amigo! Você podia me esperar por mais ou menos 10 minutos? Estou com muito trabalho mas, ainda bem, tudo está quase terminando. Muito desculpe e te convido beber uma cerveja! A gente encontra daqui a 10 minutos!*), que inclusive utilizou um elemento de proximidade – *amigo* – recebeu nota integral. Contudo, nenhum sujeito recebeu score menor que 4.

Em relação à questão 2, com exceção de S13 (*oh, fulano! Digita isso para mim, tem que entregar logo, e tou sem tempo.*), que foi exageradamente impositivo e recebeu nota mínima, os demais participantes, na visão da *rater*, se saíram muito bem na adequação ao contexto fornecido, não recebendo nota menor que 4. Na terceira questão, novamente imposições exageradas foram punidas. S2 (*Quero trocar a camiseta.*) e S15 (*Quero trocar a camiseta, porque não ficou bem.*), por exemplo, receberam ambos a nota mínima. Já S4 (*Quero trocar a camiseta, tá bom?*), que recebeu nota 3, ao acrescentar a expressão *tá bom?*, pediu o consentimento do vendedor, o que manteve uma distância mais adequada, embora ainda não ideal, entre falante e ouvinte.

Quanto à questão 4, embora nenhum sujeito tenha sido avaliado abaixo do aceitável (isto é, nota 3), dois pontos foram descontados de quem não utilizou elementos suficientes de distanciamento entre falante e ouvinte. Expressões como *senhor, por favor* e *com licença*, principalmente quando combinadas, foram bastante valorizadas, assim como o verbo na perspectiva do falante (ex.: *Posso usar...?*), que preserva a face do interlocutor, não o apontando diretamente como responsável: um pedido constitui um

ato ameaçador à face (BROWN e LEVINSON, 1987), e por isso a forma como ele é feito influencia na obtenção da permissão. Claro que a discussão sobre esse tipo de elemento seria esperada ao abordarmos a questão da polidez, uma vez que ela é a responsável pela função de preservação da face (HOUSE e KASPER, 1979). Porém, como havíamos mencionado, sabemos que a combinação de elementos determina as opções do falante, e a avaliadora demonstrou isso seguidamente na atribuição dos escores. Retornando às sentenças, S21 (*Oi amigo, presta essa caneta me favor é rapidinho só para anotar o numero de telefone.*), utilizando *amigo* em vez de *senhor*, recebeu nota 3. Embora S25 (*Com licença, amigo. Posso pedir a emprestar sua caneta para anotar um número telefônico?*) também tenha utilizado esse termo, a expressão *Com licença* e o verbo na perspectiva do falante ajudaram a manter uma certa distância entre ele e o ouvinte – recebeu nota 4.

No referente à quinta questão, como se tratava de uma conversa entre pessoas de hierarquia diferente (um chefe é hierarquicamente superior a seus funcionários), intimidade demais entre os atuantes, devido à linguagem demasiado informal para a situação, foi severamente penalizada. Frases como a de S1 (*O chefe, quero pedir um dia de licença para um curso profissional, tá bom?*) e a de S13 (*oi chefe, ta tendo um curso aí que vai ajudar no meu servico aqui, me dar um dia de licenca.*) receberam nota mínima. A construção de S19 (*meu querido chefe, preciso um dia de licenca pra participar de um curso que vai me servir muito no trabalho....no dia xxx.....posso? obrigada....*) também foi considerada como possuindo termos inadequados para o contexto.

Critério 3: Polidez

Como já esperado por nós, a expressão *Desculpe*, que costuma contribuir muito em questão de polidez, foi bastante valorizada na questão 1. Frases sem essa expressão, como a de S15 (*Oi, espere mais 10 minutos que já estou chegando.*), tenderam a perder pontos. Além disso, pedir que o ouvinte esperasse também foi um item importante para a avaliadora. Na frase fornecida por S6 (*Desculpe, estou muito ocupado com trabalho. Vou chegar mais tarde.*), podemos perceber a ausência desse elemento, e mesmo havendo expressão de desculpa, um ponto foi descontado em polidez. Já a sentença de S21 (*Alô, Oi cara beleza meu! Olha tô no serviço ainda acho que vou chegar uns 10*

minutos atrasado, você me espera?) recebeu nota máxima, mesmo sem pedido de desculpas. S21 se utilizou de explicação para o atraso e de pedido de consentimento por parte do ouvinte, o que contribuiu para a preservação da face de ambos – e, por conseguinte, para uma polidez adequada.

As locuções verbais com o auxiliar *poder* e a demonstração de que o pedido constituía um favor aparentam ter sido importantes na questão 2, a exemplo da frase construída por S1 (*Oi, você poderia dá-me um favor para digitar o texto? Como a troca, vou comprar um gelado para você.*), que recebeu nota 5. Mesmo sem haver a expressão *Por favor* ou equivalente, o fato de haver a locução citada parece ter pesado na avaliação. S12, por exemplo, não utilizou *Por favor*, mas ao flexionar o verbo *poder* no futuro do pretérito (*Você poderia-me digitar o texto para se publicado no site da empresa*), conferiu polidez suficiente à sentença, que recebeu nota 5 neste quesito. O caso extremo foi novamente o de S13 (*oh, fulano! Digita isso para mim, tem que entregar logo, e tou sem tempo.*), que utilizou um verbo no imperativo e deixou de lado expressões modalizadoras, recebendo nota 1 em polidez.

Na questão 3, pedir o consentimento do vendedor, tanto com verbos na perspectiva do falante [ex.: (*Eu*) posso trocar?] quanto na perspectiva do ouvinte [(*Você*) poderia trocar?] foi importante na atribuição de notas para a polidez, além do uso das expressões anteriormente citadas. As frases de S2 (*Quero trocar a camiseta.*) e de S14 (*Oi, e assim, comprei uma camiseta ontem, mas depois descobri que ela não ficou muito bem comigo, então quero trocar pra outro.*), que tiraram nota 1 e 2 em polidez, respectivamente, falham nesse sentido.

Quanto à questão 4, todos os participantes se saíram muito bem na visão da avaliadora, recebendo no mínimo nota 4. Como se tratava de um diálogo na rua, em que não é difícil as pessoas se encontrarem apressadas, tanto sentenças mais extensas, com maior número de expressões modalizadoras (como *com licença* e *por favor*), quanto sentenças mais simples e funcionais, como a de S12 (*O senhor tem caneta?*) foram consideradas adequadas. Por fim, na quinta questão, a presença de expressões modalizadoras formais, para que o respeito por parte do falante em relação a seu chefe fosse mantido, foi considerada importante. O pronome de tratamento *Senhor* na abordagem ao ouvinte e as locução verbais com o verbo auxiliar *poder*, *querer* ou

*gostar (ex.: posso pedir, queria pedir e gostaria de participar) foram bem avaliados. S4 (Oi. Vou participar de um curso de especialização relacionado ao meu trabalho. Então, peça um dia de licença. Posso?), que recebeu nota 3, e S21 (Oi Chefe tudo bem! Vi um curso muito interessante q pode ser util para empresa mas para fazer esse curso vou precisar um dia de licença, você me libera esse?), que recebeu nota 2, falharam nesses aspectos. Ressaltamos que os elementos tendem a funcionar em conjunto. S5 (a cuja produção foi atribuída nota 4), por exemplo, não utilizou o termo *Senhor*, e sim *O chefe*, porém evitou ao máximo ser impositivo, como se pode ver pelos termos sublinhados: *O chefe, estou interessado num curso de especialização relacionado ao meu trabalho, permita-me tirar um dia de licença, por favor.**

Expostas algumas tendências seguidas pela avaliadora na atribuição de notas às questões envolvendo pedidos, passaremos agora à análise das recusas.

4.1.1.2 As recusas

Para a análise estatística dos dados, utilizamos novamente o teste paramétrico *t* de *Student* para comparação por grupos. A tabela 2 a seguir expõe os resultados obtidos:

Tabela 2 – Teste t de Student para comparação por grupos (recusas)

Questão	Grupo	Número de participantes	Médias	Desvios-padrão	Valor de p
Q1	Não-imersão	12	12,25	3,79	0,298
	Imersão	12	13,50	1,45	
Q2	Não-imersão	13	13,15	1,63	0,760
	Imersão	12	13,33	1,23	
Q3	Não-imersão	12	13,67	1,37	0,352
	Imersão	12	13,08	1,62	
Q4	Não-imersão	12	14,17	0,83	0,029*
	Imersão	12	12,67	2,06	
Q5	Não-imersão	13	13,31	1,44	0,021*
	Imersão	12	11,17	2,72	

* Diferença significativa entre grupos ao nível de 5%.

O gráfico abaixo ilustra as médias obtidas pelos grupos:

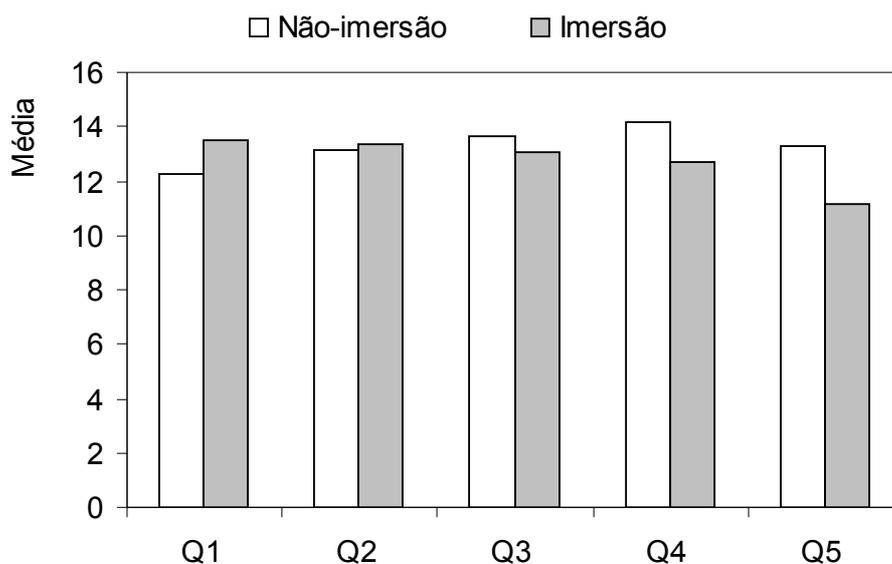


Figura 8 – Comparação entre as médias obtidas pelos grupos 1 e 2 (recusas)

No referente às recusas, dois dos valores de p obtidos foram significativos, o que indica uma diferença significativa entre os escores atribuídos pela avaliadora aos dois grupos nas questões 4 e 5. No entanto, ao contrário do que era por nós esperado, a diferença ocorreu em favor do grupo de não-imersão – o que será discutido na seção seguinte. Observando as médias, percebemos que, no geral, os participantes foram considerados como tendo um bom domínio sobre os aspectos avaliados: nove das dez médias apresentadas ficaram acima dos 12 pontos. Apenas na questão 5 um dos grupos (no caso, o de imersão) obteve escore abaixo de 12, o que indica um domínio apenas razoável dos aspectos em questão.

As tendências seguidas pela avaliadora na análise das recusas foram basicamente as mesmas utilizadas na avaliação dos pedidos. Efetuaremos agora a abordagem dessas recusas por critério:

Critério 1: Adequação das expressões utilizadas

Quanto ao primeiro critério, podemos observar que a tendência foi a mesma dos pedidos: problemas estritamente gramaticais ou sintáticos não pareceram influenciar as notas nos outros quesitos. Na questão 1, por exemplo, S5 (*Venha já, caso contrário, vou embora*) recebeu 5 no primeiro critério e notas muito baixas nos demais, enquanto a

frase de S13 (*ah nao dar, tenho aula daqui a pouco ja...*) recebeu nota 3 em adequação de expressões, mas máxima nos demais itens.

O mesmo ocorreu nas questões seguintes. Na questão 2, S11 (*Desculpe, tenho medo de não poder o ajudar agora, porque tenho de fazer preparativos para a minha viagem. Amanhã, muito cedo, vou ao sul junto com os meus pais, para passar as férias e ainda não arrumei as bagagens. É melhor perguntar a alguém outro.*) recebeu 3 no primeiro critério e 5 nos demais. Um fato curioso ocorreu aqui: estudante de Inglês, S11 utilizou algumas estruturas dessa língua ao construir sua frase em Português, como evidenciado pela presença de *tenho medo – I'm afraid – e alguém outro – someone else*. Na Q1 dos pedidos, S11 já havia usado uma expressão inglesa: *Hello*. Na terceira questão, S16 (*A loja não autoriza a troca*) recebeu 5 em adequação de expressões, mas 2 em polidez. Na questão 4, S4 (*Desculpe. A caneta é inútil.*) recebeu 3 no primeiro critério e 5 nos demais. Já na última questão, S20 (*Não,acho que não,eu tenho muito trabalho para você na próxima semana.*) recebeu 5 em adequação de expressões e 3 em polidez.

Critério 2: Nível de formalidade

Quanto ao segundo critério, na questão 1, muitos pontos foram descontados para expressões impositivas, como em S5 (*Venha já, caso contrário, vou embora.*), que recebeu nota 2. No caso de dois amigos, nenhum é hierarquicamente superior a outro para tal imposição ser utilizada. Expressões exageradas demais para uma situação, em princípio, de pouca gravidade – atraso de um amigo – caso de S17 (*Não acredito. Como você pode fazer isso? Tenho outro compromisso daqui a 30 minutos, então acho que não tenho mais tempo para te esperar aqui. A gente se encontra outro dia. Está bem?*), também contribuíram para diminuição de pontos na nota, que foi 3. Na segunda questão, a grande maioria dos participantes recebeu nota máxima neste quesito, sendo que apenas quatro deles receberam algum desconto – de 1 ponto. Na questão 3, frases que se referiam ao ouvinte na 2ª pessoa, como a de S14 (*desculpa, a loja nao permite trocar roupa usada, entao nao podemos trocar pra ti.*) foram penalizadas com a perda de dois pontos, indicando que, na visão da avaliadora, não se trata da forma mais adequada de um vendedor se referir a seus clientes, sendo preferível o uso do *você* ou do pronome de tratamento *senhor/senhora*, a exemplo de S24 (*Desculpa, nós não*

podemos trocar para senhora. Porque essa camiseta já usada, e nosa loja não permite trocas nessas condições. Muito desculpa!). Nesta mesma frase, podemos notar a ausência de um artigo definido – antes de *senhora* – e de um verbo de ligação – depois de *já*, que são elementos ausentes no Chinês. Ex.:

Ni neng jie wo bi ma?

Vc poder emprestar eu caneta?

(Você pode me emprestar a caneta?)

Embora artigos definidos não façam parte do sistema da língua chinesa, os indefinidos estão presentes. Schmaltz (2005) aborda essa questão ao analisar o uso dos classificadores nominais chineses.

Na quarta questão, expressões básicas de desculpa, como *Desculpe* ou *Sinto muito*, foram fundamentais para que a construção fosse considerada acima do aceitável. S19 (*aahh...mas minha caneta nao ta funcionando....*), por exemplo, recebeu nota 3. Informações demais também receberam desconto, embora apenas de um ponto, como em S10 (*Desculpe, meu amigo, não tem mais tinta na minha caneta. Gostaria de te ajudar, também preciso de uma caneta nesse momento.*). O maior desconto ocorreu em S21 (*Pois é cara! Meu onibus já tá no ponto, não posso perder esse a proxima só daqui uma hora, fui.*), cuja linguagem coloquial não foi bem aceita pela avaliadora – nota 2. O mesmo problema aconteceu com S21 na questão seguinte (Ok, Deixo ver... semana q vem... cara, acho q não vai dar não, eu não vou estar ai e vc vai ficar no meu lugar quando minha ausência, para fazer curso tem outra oportunidade e sabe a empresa não pode faltar vc.), que recebeu nota mínima, o que nos leva a entender que a avaliadora não considera adequada uma linguagem fortemente coloquial por parte do chefe de uma empresa. O uso da segunda pessoa também contribuiu para a diminuição da nota: S15 (*Não posso te dar a licença porque tens muito trabalho a terminar ainda.*) recebeu nota 2. O problema que a linguagem coloquial representa em conversas entre pessoas desconhecidas ou de hierarquia distinta já havia sido demonstrado quando da análise dos pedidos.

Critério 3: Polidez

Com relação ao terceiro critério, a expressão *Desculpe* foi bastante importante para a manutenção da polidez em todas as situações. Para a questão 1, no caso da ausência da mesma, fornecer explicações para a impossibilidade de esperar e pedir o consentimento do ouvinte foram estratégias que contribuíram para uma polidez adequada, como em S1 (*O pá, tenho um encontro urgente daqui a meia hora. Vamos combinar de novo, ta bom ?*). A ausência de elementos como os mencionados foi severamente descontada: S8 (*Estou com urgência.*) recebeu nota mínima. Na questão 2, novamente o *Desculpe* fez grande diferença na atribuição de notas (S2, com a sentença *Fala com o chefe. Estou ocupado também.*, recebeu nota mínima). Demonstrar desejo de ajudar ou preocupação com o colega também foram estratégias valorizadas, a exemplo de S19 (*ate te ajudaria, se eu tiver tempo...mas tou tambem com muito trabalho pra fazer...*) e S4 (*Desculpe, estou muito ocupado. Pode pedir outro colega?*).

A terceira questão seguiu o mesmo princípio da anterior, com pedir desculpas e/ou levar em conta os sentimentos do consumidor constituindo comportamento importantes de polidez (ex.: *Infelizmente a politica da loja nao permite a troca...*, em S23). As construções de S16 (*A loja não autoriza a troca*), com ausência de modalizadores, e S10 (*Sim senhor. Mas tenho aqui os regulamentos de troca de camisetas da nossa loja. Olha, aqui está escrito, a loja não troca as camisetas usadas. Ao compra, meus colegas já explicaram direitinho ao senhor!*), com estruturas em potencial para constranger o consumidor, receberam grande desconto em polidez – notas 1 e 2, respectivamente. Para a questão 4, a exemplo do que ocorre nos pedidos, frases simples foram bem aceitas. A presença da expressão *Desculpe* ou similar (como *Sinto muito*) já era de grande valor (S2 recebeu nota máxima com a sentença *Desculpe, ela não funciona.*).

Para finalizar, na quinta questão, tanto se desculpar quanto demonstrar interesse pela formação do funcionário, bem como por seus sentimentos, foram relevantes na atribuição das notas, independentemente da quantidade de informação disponível. Como exemplo, temos S5 (*Desculpe, nestes dias, preciso de você*) e S17 (*Fico muito contente por saber que você prefere tirar um curso de especialização. Mas, como você sabe, a nossa empresa vai receber uma delegação chinesa na próxima semana e você desempenha um papel bem importante nesta recepção. Acredito que o nosso trabalho*).

não vai correr bem sem a sua assistência. Então, nesta vez não posso lhe dar licença.), ambos recebendo nota máxima. Já a frase de S6 (*Desculpe, não pode. Vou oferecer outras oportunidades no futuro.*), apesar do pedido de desculpas, não contém informação que justifique a não concessão do período de folga – a nota fornecida foi 2.

Mais uma vez, ao contrário do que esperávamos, o grupo de chineses em situação de imersão não foi melhor avaliado que o grupo de chineses em situação de não-imersão: pelo contrário, em dois casos a avaliação favoreceu o grupo de não-imersão. Ou seja, levando em conta a visão da avaliadora, nossa hipótese não se confirmou nas recusas também. Contudo, há algumas observações sobre as construções produzidas pelos sujeitos que consideramos relevante observar. Isso será feito na seção a seguir.

4.1.2 A análise qualitativa dos dados de produção

Retomando rapidamente a questão das notas atribuídas pela avaliadora, notamos que ela parece ter sido bastante condescendente com o fato de os participantes se tratarem de estrangeiros. Na primeira questão referente a pedidos, por exemplo, a maioria das notas fornecidas por ela para os três critérios avaliados foi a nota máxima: 5. Em poucos casos a nota 4 foi atribuída, e em apenas um caso, no critério *polidez* de S15²³, a nota 3 foi utilizada – não houve casos de escore abaixo de 3.

De fato, essa condescendência é bastante comum quando analisamos a fala de estrangeiros; em princípio, não esperamos que eles utilizem uma língua que não seja sua língua materna com a mesma acurácia que os falantes nativos apresentam. No entanto, há casos em que tendemos a focar os erros. É o que pode ocorrer, segundo MacWhinney (2007), com pesquisadores. O autor fornece o exemplo de pesquisadores interessados em analisar fossilização: "De certa forma, tendemos a focar nossa atenção mais aos erros recorrentes do que às contínuas novas aquisições"²⁴ (MacWHINNEY, 2007, p. 174). É um caso em que se delimita um ponto específico e a atenção se volta para ele. E é que o que faremos agora, através da análise comparativa entre as produções dos

²³ Os sujeitos encontram-se codificados da seguinte forma: S1 para "sujeito 1", S2 para "sujeito 2" e assim por diante.

²⁴ No original: Somehow, we tend to focus our attention more on these ongoing errors than the continuing new acquisitions.

grupos de chineses e as produções do Grupo 3 (que representam aqui a forma como o PB é efetivamente utilizado), composto por brasileiros. Apontaremos agora algumas estratégias pragmáticas utilizadas com frequência pelo Grupo 3, e observaremos se os demais grupos construíram suas sentenças de forma semelhante.

Quanto aos pedidos, na questão 1, é possível perceber que, na grande maioria dos casos, as sentenças foram iniciadas com a interjeição *Oi* ou equivalentes (como *Alô* e as gírias *E aí* e *Fala*): dezesseis das vinte sentenças são iniciadas assim. Observando as frases escritas pelos grupos 1 e 2, notamos que apenas cinco das treze sentenças produzidas pelo Grupo 1 se iniciavam da mesma forma. No Grupo 2, por sua vez, a incidência foi bem maior: dez das doze sentenças seguiram a mesma tendência daquelas produzidas pelo Grupo 3, inclusive sendo encontrado um caso de uso de *E aí*, expressão tipicamente brasileira.

Na questão 2, o uso da expressão prototípica *Por favor* para pedido de favores só foi utilizada literalmente uma única vez pelo Grupo 3. Em vez dela, o que os brasileiros utilizaram com grande incidência (em treze das vinte produções) foi a expressão *fazer um favor*, como em S11 (*Pode me fazer um favor? Estou sem tempo nenhum para escrever esse texto pro site. Será que você poderia fazer pra mim?*), ou, em menor grau, *pedir um favor* e as variantes coloquiais *quebrar um galho* (como em 13: *Ei, fulano, estou ocupadíssima aqui com esta tarefa, pode me quebrar um galho? Digite este texto aqui... Obrigada!!! Te devo essa!*) e *dar uma força*.

Procurando por essas expressões nas construções fornecidos pelos grupos 1 e 2, entretanto, percebemos que apenas dois sujeitos do Grupo 1 as utilizaram corretamente (houve dois casos em que o verbo *dar* foi utilizado em vez de *fazer*, como em S17: *Com licença, pode me dar um favor? Preciso digitar com urgência um texto agora, mas como tenho outro trabalho no momento e não posso fazer tudo isso no mesmo tempo. Se não se importa, pode digitar o texto para mim? Muito obrigada!*). Já no Grupo 2 foram observados seis casos de uso de *fazer/pedir um favor*, a exemplo de S23 (*Voce poderia fazer um favor para mim? De digitar este texto?*). As variantes coloquiais, por sua vez, não foram encontradas em nenhum dos dois grupos.

A questão 3 apresentou um uso consistente de saudações ao vendedor, como *Oi!*, *Olá!*, *Tudo bem?* e *Boa tarde*. Treze sentenças apresentavam essas saudações, como S6 (*Oi, tudo bem? Eu comprei essa camisa aqui, mas ela não ficou muito boa, será que dava pra trocar?*) e S14 (*Olá, comprei esta camiseta outro dia e gostaria de trocá-la por outras, pois não gostei desta.*). No Grupo 1, porém, uma única construção com saudação foi encontrada, no caso, a de S9 (*Olá! Comprei noutra dia aqui essa camiseta, mas ela não ficou tão bem quanto parecia. Posso trocar por outra?*). Como ocorrido na questão 1, ao participantes deste grupo se preocuparam mais em se desculpar (pelo incômodo) do que propriamente em saudar, reafirmando a transferência de padrões de sua língua materna. Já no Grupo 2, seis das doze sentenças eram iniciadas dessa forma. Para fins de exemplificação, temos S16 (*Oi, esta camiseta não ficou legal, posso trocar por outra?*) e S21 (*Bom dia! Tudo bem, lembra de mim comprei uma camiseta uns dias atrás. Então ,sei que pode ser difícil mas tenho que pedir esse favor, é que essa camiseta não ficou legal para me posso trocar por outra coisa da loja?*).

Na quarta questão, foi extremamente constante o uso do verbo *poder* no futuro do subjuntivo (ou mesmo no pretérito imperfeito) para se fazer o pedido. Foram quinze casos, dos quais S4 (*Você poderia me emprestar a caneta um pouco para eu anotar um número de telefone?*) e S18 (*Cara, tu podia me emprestar a caneta só para anotar um número de telefone?*) nos servem de exemplo. Quanto aos outros grupos, novamente a incidência maior ocorreu no Grupo 2: foram sete casos em doze frases, como as de S20 (*Com licença,eu queria anotar uma coisa em minha agenda mas eu não tenho caneta agora,você poderia me emprestada sua caneta por favor?*) e S24 (*Com licença senhor, você poderia emprestar a caneta para mim? Eu preciso escreve esse numero, mas não tenho caneta agora.*) contra quatro casos no Grupo 2, como o de S5 (*Oi, o senhor podia me emprestar a sua caneta?*).

Com relação à questão 5, notamos uma forte presença da expressão *Ser possível* nas frases dos brasileiros. S3 (*Gostaria d saber se seria possível o senhor m conceder uns dias de licenças, pois desejo fazer um curso de especialização em minha área. Assim, através desta especialização poderia produzir mais no meu serviço, como também aumentar meus conhecimentos sobre determinados assunto do ramo.*) e S10 (*Doutor, vai ter um curso de especialização na minha área e estou interessado em*

participar, mas pra isso eu precisaria de um dia de licença no meu serviço, seria possível?), por exemplo, foram dois dos doze sujeitos que utilizaram tal expressão.

No Grupo 1, em contrapartida, nenhum caso dessa expressão foi observado. Embora em pequeno número, os três únicos casos de uso dela foram observados no Grupo 2. Como exemplo, temos a frase construída por S24 (*Com licença senhor, eu queria pedir um dia de licença para participar um curso de especialização, se possível. Este curso é muito importante e proveitoso para o trabalho que eu estou fazendo. O senhor poderia me dar um dia, por favor?*).

Em relação às recusas²⁵, na questão 1, a grande maioria dos brasileiros utilizou a expressão *deixar/combinar/ficar para outro dia/hora/vez* (ou então *próxima vez*) após recusar esperar pelo amigo. Foram quinze casos em vinte possíveis, como os de S6 (*Bah, tchê, pior que não vai dar mesmo. Tenho um compromisso daqui a pouco. Mas fica pra próxima, blz? Abraço!*) e S17 (*Olha só X, é que eu estou com bem pouco tempo livre agora. Você se importa de marcarmos para amanhã ou outro dia?*). No Grupo 1, ocorreram três casos de uso dessas expressões (Ex.: S3 – *Desculpe, só tenho 10 minutos de intervalo no trabalho, tenho que voltar. Podemos marcar para outro dia?*); no Grupo 2, foram seis os casos encontrados (como o de S18 – *Oi Ju, vai com calma. Eu achu que vou me atrasar também, fora isso, surgiu um imprevisto no meu trabalho. Quer combinar outro dia?*).

No que se refere à questão 2, houve grande incidência – doze casos – de sentenças iniciadas por interjeições como *Bah*, *Nossa* e *Ih*, usadas para indicar que os sujeitos estavam despercebidos no momento da abordagem. Para exemplificarmos, temos as frases de S7 (*Bah Mariano (caso fosse este o nome dele), sinceramente to meio atarefado nessa tarefa aqui. Me desculpa, mas realmente vou ter que te deixar na mão.*) e de S15 (*Ih... Estou muito ocupada agora, não vou poder digitar pra você. Desculpa!*). Essas interjeições não se fizeram presentes nas frases construídas pelo Grupo 1, porém no Grupo 2 houve quatro casos onde foram utilizadas. A frase de S21 (*Pois é, bem q gostaria te ajudar mas tô com cheio de serviço e atrasado também, se vc não tiver pressa e esperar q eu terminasse meu serviço primeiro...*) é um exemplo.

²⁵ As recusas contam com 19 frases em cada questão devido ao fato de um dos sujeitos ter respondido apenas aos pedidos, por opção própria.

Na terceira questão, onze dos vinte sujeitos participantes utilizaram a terceira pessoa do plural ao explicarem que não poderiam efetuar a troca solicitada pelo cliente. S1 (*Desculpe, senhor, mas como a camiseta aparenta já ter sido usada, não podemos fazer a troca da mercadoria nessas condições.*) e S7 (*Meu amigo, infelizmente, por política de venda da loja, não realizamos trocas. Mas caso queiras conversar diretamente com o gerente posso chamá-lo.*), por exemplo, utilizaram essa pessoa verbal. No Grupo 1, dois sujeitos seguiram essa mesma tendência: S11 (*Desculpe, não posso aceitar o seu pedido. Esta camiseta é obviamente usada, e nós não permitimos trocas nesta condição.*) e S17 (*Desculpe, Senhora. Não podemos trocar esta camoseta para você. Porque a nossa loja não permite trocar peças usadas. A camiseta aparenta já ter sido usada. Não temos jeito.*). No Grupo 2, o número de casos subiu para sete; como exemplo, temos S13 (*bem vindo de volta, mas nao aceitamos troca uma vez que as camisas sao usadas, essas sao as regras, e esta escrito na sua nota fiscal, desculpe nao poder ajuda-lo.*) e S24 (*Desculpa, nós não podemos trocar para a senhora. Porque essa camiseta já usada, e nosa loja não permite trocas nessas condições. Muito desculpa!*).

Quanto à questão 4, todos os grupos tenderam a ser breves em suas respostas. Do Grupo 3, dez dos vinte participantes optaram por informar que não possuíam caneta no momento (apesar de o enunciado da questão indicar que possuíam). Como exemplo, temo S4 (*Desculpe, mas não tenho nenhuma caneta comigo.*) e S11 (*desculpe, não tenho caneta.*). Com relação aos demais grupos, não houve nenhuma construção no Grupo 1 que utilizasse dessa estratégia; o caso mais comum foi o de adotar a idéia de que a caneta estava estragada, portanto não poderia ser emprestada. Já no Grupo 2, ocorreram três casos em que a mesma estratégia do Grupo 3 foi utilizada (como em S18: *Sinto muito, nao tenho comigo.*).

Finalmente, na quinta questão, quinze das vinte sentenças contavam com uma dessas seguintes construções: *não posso/poderei/vou poder* (ex.: S2 – *Não posso liberá-lo na sexta. A empresa estará cheia de solicitações e precisaremos cumpri-las até o final do expediente.*), *não será/vai ser possível* (ex.: S8 – *Não será possível, pois outro funcionário, colega seu, já pediu dispensa para o mesmo dia, e você ficará no lugar dele para suprir a falta.*) ou *não vai dar/não dá* (ex.: S16 – *Eu acho muito importante*

participar de cursos, mas nesse dia realmente não vai dar para você faltar ao trabalho, porque teremos que desenvolver a tarefa XXX).

Houve três casos – de treze possíveis – de ocorrência das expressões supracitadas no Grupo 1: uma envolvendo *não dá*, na frase de S3 (*Desculpe, penso que não dá. Olhe, na próxima semana haverá três pessoas a tirar suas férias, por isso, teremos muito trabalho para fazer. Pode me ajudar?*) e duas envolvendo *não posso*, como em S11 (*Não posso lhe dar licença, porque na próxima semana, estaremos ocupadíssimos e ninguém poderá estar ausente.*). No Grupo 2, foram encontrados seis casos de doze possíveis. Como exemplificação, S19 (*se fosse nesta semana tudo bem...mas na proxima nao vai dar....vou precisar da tua presença na empresa....*) e S22 (*Desculpa que eu não posso te dar a licença, pois tem aqui muito serviço para terminar ainda.*).

Queremos lembrar ainda que as questões 4 e 5 referentes a recusas constituíram as duas únicas situações em que os escores atribuídos pela avaliadora demonstraram diferença significativa entre os grupos de imersão e não-imersão. Para ela, o uso da pessoa *tu* e de linguagem coloquial foi considerado prejudicial na comunicação com estranhos ou com alguém hierarquicamente superior. Nas produções dos grupos de chineses, essas facetas da língua foram encontradas quase que exclusivamente no Grupo 2; a única exceção é a frase de S10 para a questão 4 (*Desculpe, meu amigo, não tem mais tinta na minha caneta. Gostaria de te ajudar, também preciso de uma caneta nesse momento.*), em que houve o uso da segunda pessoa. Isso explica o fato de a média de escores do Grupo 2 ter sido consideravelmente menor. No entanto, o Grupo 3 produziu frases com esses mesmos elementos, como podemos perceber pelas construções de S20 para a questão 4 (*Bah, foi mal, não tenho caneta aqui comigo.*), onde há a presença de linguagem coloquial, e de S7 para a questão 5 (*Jorge (caso seja esse o nome dele). Bah, nossa empresa ta com uma série de pedidos urgentes. Infelizmente tua especialização terá que ficar pra outra.*), onde a segunda pessoa foi utilizada. Ou seja, mais uma vez as estratégias pragmáticas do Grupo 3 foram mais seguidas pelo grupo de imersão.

Enfim, tendo como base as estratégias pragmáticas utilizadas pelo grupo de brasileiros, percebemos que há diferenças entre os grupos 1 e 2 em todas as questões,

com a maior incidência de seu uso ocorrendo em todos os casos no grupo de imersão; ou seja, este grupo parece apresentar maior *awareness* acerca de tais estratégias. Remetendo aos fenômenos de entrenchamento, tal fato pode ter ocorrido devido à transferência de padrões da língua materna, direção para a qual alguns fatos, arrolados a seguir, aparentam apontar.

Na primeira questão dos pedidos, por exemplo, percebemos que a maior preocupação dos participantes do Grupo 1 foi a de pedir desculpas, e não a de cumprimentar: onze das treze construções possuem *Desculpe* na parte inicial da frase. Tal fato se repetiu na questão 3 dos pedidos, na qual os sujeitos pareceram ter se preocupado primeiramente em se desculpar pelo incômodo, e na questão 2 das recusas, na qual as interjeições (que não são tão comuns em Chinês para o tipo de situação prevista em Q2 quanto é para nós) não foram utilizadas.

Isso pode refletir tanto uma tendência pelo uso de expressões prototípicas da língua (no caso, expressões que se devem utilizar para pedidos de desculpas) quanto um caso de transferência da língua materna: sem dúvidas a expressão *dui bu qi* (*desculpe*) seria utilizada no Chinês em uma situação de atraso como a de Q1. Por exemplo:

Dui bu qi, wo yin wei gong zuo chi dao le.

desculpe, eu porque/por causa trabalho atrasado

(Desculpe, me atrasei/estou atrasado por causa do trabalho.)

O Grupo 3, no entanto, contou com apenas dois casos de uso de *Desculpe*. Em vez disso, uma estratégia comum adotada por seus constituintes foi a de utilizar diminutivos, como fizeram S13 (*Oi fulano, vou me atrasar uns 10 minutinhos pq me enrolei no trabalho. Se preferir, vá fazendo o pedido, logo estarei aí.*) e S18 (*Oi Fulano, é o seguinte: Tive um probleminha aqui no trabalho e não vou conseguir chegar no horário que tínhamos marcado. Chego 10 minutos depois, blz?*). Houve onze casos em que diminutivos foram usados, possivelmente para tranquilizar o ouvinte, procurando diminuir a dimensão que o problema do atraso pudesse representar. Além disso, perguntar se o ouvinte aprovava ter de esperar também foi uma estratégia utilizada por onze sujeitos.

A forma como o uso dos verbos ocorreu também aponta para um caso de transferência de padrões da língua materna; como não há flexão de verbos no chinês, esse é um ponto que realmente pode trazer dificuldades. O tempo é demonstrado pelos advérbios, como vimos em exemplos anteriores. O número se encontra marcado somente no pronome pessoal [*wo* singular (eu), *wo men* plural (nós)]. Quanto à terceira questão das recusas²⁶, o uso da primeira pessoa do plural não é comum nessa situação; o usual é a pessoa não aparecer expressa na sentença, ou então a terceira pessoa ser utilizada, no caso *ben dian* (loja), que foi utilizada em maior número pelo Grupo 1. Alguns exemplos de construções do Chinês:

1. —
Dui bu qi hen bao qian bu neng huan yi jing yong guo de yi fu.

Desculpe sentir muito não poder trocar já usadas roupas
 (Desculpe, infelizmente não pode trocar roupas já usadas.)

2.
*Dui bu qi hen bao qian **ben dian** bu neng huan yi jing yong guo de yi fu.*

Desculpe sentir muito a loja não pode trocar já usadas roupas.
 (Desculpe, infelizmente a loja não troca roupas já usadas.)

Ressaltamos ainda que, no Português, embora o verbo *dar* possa significar tanto *ser possível* (no caso da expressão *não vai dar*) quanto entregar algo a alguém (ex.: *dar um presente*), no chinês os verbos são diferentes para os dois casos, e o primeiro é substituído por *não poder*. Isso pode explicar o baixo uso da construção *não vai dar* nos grupos de chineses.

1.
*Dui bu qi jin tian ni **bu neng** qing jia.*
 desculpe hoje você **não poder** pedir folga.
 (Desculpe, hoje você não pode tirar folga.)

²⁶ Enunciado: *Você trabalha em uma loja de roupas, e um cliente deseja trocar uma camiseta que comprou alguns dias atrás. A camiseta aparenta já ter sido usada, e a loja não permite trocas nessas condições. Você recusa:*

2.

*Ni guo sheng ri de shi hou wo neng **gei** ni yi fen li wu ma?*

você passar aniversário quando eu poder **dar** um presente

Posso dar pra você um presente de aniversário/quando você fizer aniversário?

Como pontuado por N. Ellis (2005), "aprendemos a língua enquanto a usamos"²⁷ (p. 306). O aprendizado implícito da língua ocorre durante fluente compreensão e produção. O aprendizado explícito, por sua vez, ocorre em nossos esforços conscientes para negociar significado e construir comunicação. Segundo o autor, a maior parte da aquisição de uma língua é aprendizagem implícita através do uso. A aprendizagem implícita coleta as evidências da língua, e os resultados desse registro (que chamamos de *tallying*) favorecem o mapeamento de forma e função e seu uso contextualizado. Quando há fluência, tanto o processamento quanto o registro da língua são tipicamente inconscientes; nossos sistemas implícitos processam automaticamente o input, permitindo nossos "egos conscientes" (maneira mais poética do autor de dizer que somos seres conscientes) a se concentrarem no significado, e não na forma.

Segundo N. Ellis (op. cit.), os aspectos formais que tipicamente falham quanto a serem adotados e rotineiramente utilizados no processamento da L2 são aqueles que possuem baixa saliência ou são redundantes no entendimento imediato de um enunciado. No caso do Português, o sistema de verbos e a concordância em gênero são elementos que tendem à redundância. Como exemplo, podemos utilizar a frase de S12 para a Q3²⁸ dos pedidos: *oi! Tudo bem? Eu cheguei ontem em casa e experimentei a camiseta e realmente não gostei, vc pode trocar p mim?*. Apesar de o pronome pessoal já indicar que se trata da primeira pessoa do singular e o advérbio *ontem* já indicar que se trata do passado, é feita toda uma concordância dos verbos (no caso da frase de S12, são três verbos) com esses elementos, concordância esta que inexiste no Chinês. Por esta razão, é comum ocorrer o fenômeno chamado *blocking*, que consiste do fato de elementos (ou "pistas", nas palavras no autor) redundantes ou de baixa saliência serem bloqueados quando deveriam ser apreendidos (N. ELLIS, 2005).

²⁷ No original: We learn language while using language.

²⁸ Enunciado de Q3 para pedidos: *Você comprou uma camiseta em uma loja, mas achou que ela não ficou tão bem em você quanto parecia. Você, então, volta à loja para pedir que o vendedor troque a camiseta:*

Como muitos aspectos da L2 serão, possivelmente, infreqüentes, não-salientes e comunicativamente redundantes, a atenção focada intencionalmente pode ser uma necessidade prática, para que possa ocorrer o *noticing* (SCHMIDT, 2001). Quando eventualmente as pistas estiverem consolidadas, o simples uso no processamento para significado será suficiente para haver registro implícito (elas não precisarão ser repetidamente notadas em construções futuras). N. Ellis (2005) pontua que crianças de um a quatro meses de idade podem perceber os contrastes fonêmicos de qualquer língua, mas, ao final de seu primeiro ano de vida, é comum que a capacidade de distinguir os contrastes de línguas que não sejam sua LM diminua. Em contrapartida a uma criança recém nascida, em contextos de aprendizagem de L2, o aprendiz já está sintonizado (entrincheirado) na L1. Com isso, o que pode ser distintivo para um falante de Português não necessariamente o será para falantes de Chinês.

N. Ellis (op. Cit.) observa também a importância que um falante nativo pode possuir na aprendizagem de línguas, afinal ele é capaz de fornecer *feedback* focalizado. Esse falante chama a atenção para o elemento relevante da forma ao mesmo tempo em que o significado que se deseja expressar ainda está ativo. Quanto maior for o intervalo entre a realização da associação entre esses dois itens, menos chances haverá de o ouvinte aprendê-la, assim como mais memória de trabalho será requisitada. Remetendo ao resultados obtidos por nossa análise comparativa entre o Grupo 3 e os grupos 1 e 2, o fato de os participantes do Grupo 2 morarem no Brasil certamente deve ter constituído uma vantagem quanto ao uso de estratégias pragmáticas próprias do PB: no ambiente em que se encontram, há um número muito maior de falantes nativos disponíveis para fornecer *feedback* focalizado.

Quanto mais explícito for o raciocínio, mais ele será produtivo e generalizável. Aprendizes que são levados a observar seu próprio pensamento, analisando o porquê de considerarem, por exemplo, uma construção mais ou menos apropriada que outra, aprendem melhor (N. ELLIS, 2005). É preciso que os falantes notem os aspectos relevantes presentes no input para que esse input possa se transformar em intake e ser encontrado futuramente no output deles. Isso se torna possível no momento em que atingem níveis mais elevados de consciência (*awareness*) sobre os padrões da L2 (ZIMMER e ALVES, 2006).

Em suma, se analisarmos somente as avaliações fornecidas pela *rater*, os dois grupos de chineses se saíram muito bem nos critérios avaliados, aparentando possuir bom *awareness* pragmático do Português Brasileiro em diferentes contextos de fala (variando do mais ao menos formal). Tal fato vai contra a hipótese fornecida de que os chineses em contexto de imersão, devido ao maior contato com o PB, aproximariam-se mais dos brasileiros no referente ao uso de estratégias pragmáticas – em dois casos de recusa, na verdade, o que ocorreu fora o contrário, pois os escores atribuídos aos chineses em contexto de imersão foram significativamente maiores.

No entanto, através de uma análise qualitativa baseada nas produções do Grupo 3, composto por brasileiros, percebemos que as estratégias pragmáticas utilizadas pelos mesmos foram seguidas de forma mais consistente pelo chineses do grupo de imersão, tanto no que se refere a pedidos quanto a recusas. Houve inclusive casos de inexistência de uso, no grupo de imersão, de algumas estratégias pragmáticas dos brasileiros. Nesse sentido, nossa hipótese foi confirmada.

Passemos agora à análise da tarefa de julgamento.

4.2 Análise e discussão da tarefa de julgamento

A segunda hipótese deste trabalho, relacionada à tarefa de julgamento de sentenças, previa uma diferença significativa entre as respostas fornecidas pelos dois grupos de chineses: o Grupo 1 composto por quinze chineses residentes na China (situação de não-imersão) e o Grupo 2 por quinze chineses residentes no Brasil (situação de imersão). Isso ocorreria em virtude da diferença no ambiente de aprendizagem e de uso cotidiano da Língua Portuguesa de cada grupo. As respostas fornecidas pelos grupos de chineses seriam comparadas com as de um terceiro grupo, composto por trinta e um brasileiros (o número de participantes foi ampliado na realização da tarefa de julgamento para que houvesse maior confiabilidade nos testes estatísticos), com o intuito de analisarmos a proximidade entre os grupos no que se refere ao uso da língua em termos pragmáticos.

Os resultados foram analisados através de testes qui-quadrado, com significância obtida pelo método de Monte-Carlo, baseado em simulação, devido ao tamanho

reduzido da amostra. O item B de todas as questões referentes aos pedidos foi excluído da análise estatística, devido ao fato de apenas uma pessoa ter marcado esta alternativa, uma única vez, o que o torna irrelevante para os resultados. O mesmo se aplica ao item A das questões referentes aos pedidos, marcado duas únicas vezes.

O quadro geral a seguir expõe a distribuição dos itens assinalados pelos participantes de todos os três grupos. A primeira coluna enumera as situações de pedidos e recusas e as colunas seguintes apresentam o número de participantes que assinalou cada opção de resposta disponível e a porcentagem do total que esse número representa:

		a.	b.	c.	d.	e.
Pedido	Count	2		22	27	9
01	%	3,3%		36,7%	45,0%	15,0%
Pedido	Count	5		25	25	6
02	%	8,2%		41,0%	41,0%	9,8%
Pedido	Count	3		17	33	8
03	%	4,9%		27,9%	54,1%	13,1%
Pedido	Count	6			48	7
04	%	9,8%			78,7%	11,5%
Pedido	Count			28	23	10
05	%			45,9%	37,7%	16,4%
Recusas	Count		30	5	2	23
01	%		50,0%	8,3%	3,3%	38,3%
Recusas	Count		3	6	37	15
02	%		4,9%	9,8%	60,7%	24,6%
Recusas	Count		5	5	23	27
03	%		8,3%	8,3%	38,3%	45,0%
Recusas	Count		20	9	7	25
04	%		32,8%	14,8%	11,5%	41,0%
Recusas	Count		12	5	7	37
05	%		19,7%	8,2%	11,5%	60,7%

Quadro 2 – Distribuição geral dos itens assinalados pelos três grupos

Analisando as respostas fornecidas para as situações envolvendo atos de fala relativos a pedidos, não encontramos valores de p que colaborassem para que o qui-quadrado fosse significativo. A seguir, serão apresentadas as cinco tabelas referentes a cada uma das situações de pedidos. A segunda coluna traz as respostas fornecidas pelos

brasileiros, a terceira pelos chineses residentes na China, e a quarta pelos chineses residentes no Brasil.

Tabela 3 – Respostas dos três grupos à questão 1, envolvendo o ato de fala relativo ao primeiro pedido

Grupos	<i>Grupo 1</i>	<i>Grupo 2</i>	<i>Grupo 3</i>	
Alternativa	<i>Não-imersão</i>	<i>Imersão</i>	<i>Brasileiros</i>	<i>Total</i>
a.	0 0,00%	1 7,10%	1 3,20%	2 3,30%
c.	7 46,70%	5 35,70%	10 32,30%	22 36,70%
d.	4 26,70%	7 50,00%	16 51,60%	27 45,00%
e.	4 26,70%	1 7,10%	4 12,90%	9 15,00%
Total	15 100%	14 100%	31 100%	60 100%

A maior parte dos brasileiros (51,60%) e dos chineses em contexto de imersão (50%) optou pela alternativa *d*. A maioria dos chineses em contexto de não-imersão (46,7%) optou pela alternativa *c*. No entanto, o valor de *p* (0,524) indica que essa diferença não é significativa.

Tabela 4 – Respostas dos três grupos à questão 2, envolvendo o ato de fala relativo ao segundo pedido

Grupos	<i>Grupo 1</i>	<i>Grupo 2</i>	<i>Grupo 3</i>	
Alternativa	<i>Não-imersão</i>	<i>Imersão</i>	<i>Brasileiros</i>	<i>Total</i>
a.	0 0,00%	1 6,70%	4 12,90%	5 8,20%
c.	3 20,00%	6 40,00%	16 51,60%	25 41,00%
d.	8 53,30%	7 46,70%	10 32,30%	25 41,00%
e.	4 26,70%	1 6,70%	1 3,20%	6 9,80%
Total	15 100%	15 100%	31 100%	61 100%

Na questão 2, o valor de p foi igual a 0,065. A maior parte dos brasileiros optou pela alternativa c (51,60%), enquanto a maioria dos chineses, tanto em contexto de imersão (46,7%) quanto de não-imersão (53,3%) marcou a opção d .

Tabela 5 – Respostas dos três grupos à questão 3, envolvendo o ato de fala relativo ao terceiro pedido

Grupos				Total
	<i>Grupo 1</i>	<i>Grupo 2</i>	<i>Grupo 3</i>	
Alternativa	<i>Não-imersão</i>	<i>Imersão</i>	<i>Brasileiros</i>	
a.	2 13,30%	0 0,00%	1 3,20%	3 4,90%
c.	4 26,70%	5 33,30%	8 25,80%	17 27,90%
d.	7 46,70%	10 66,70%	16 51,60%	33 54,10%
e.	2 13,30%	0 0,00%	6 19,40%	8 13,10%
Total	15 100%	15 100%	31 100%	61 100%

A questão 3 traz a maioria dos participantes de todos os grupos optando pela alternativa d (51,6% dos brasileiros, 46,7% dos chineses em contexto de não-imersão e 66,7% dos chineses em contexto de imersão). O valor de p é equivalente a 0,345.

Tabela 6 – Respostas dos três grupos à questão 4, envolvendo o ato de fala relativo ao quarto pedido

Grupos				Total
	<i>Grupo 1</i>	<i>Grupo 2</i>	<i>Grupo 3</i>	
Alternativa	<i>Não-imersão</i>	<i>Imersão</i>	<i>Brasileiros</i>	
a.	1 6,70%	1 6,70%	4 12,90%	6 9,80%
d.	12 80,00%	14 93,30%	22 71,00%	48 78,70%
e.	2 13,30%	0 0,00%	5 16,10%	7 11,50%
Total	15 100%	15 100%	31 100%	61 100%

Na questão 4, novamente a maioria dos participantes (71% dos brasileiros, 80% dos chineses em contexto de não-imersão e 93,3% dos chineses em contexto de imersão) marcou a alternativa d como a mais adequada. Aqui, o valor de p é de 0,532.

Tabela 7 – Respostas dos três grupos à questão 5, envolvendo o ato de fala relativo ao quinto pedido

Alternativa	Grupos			Total
	<i>Grupo 1</i> <i>Não-imersão</i>	<i>Grupo 2</i> <i>Imersão</i>	<i>Grupo 3</i> <i>Brasileiros</i>	
c.	4 26,70%	10 66,70%	14 45,20%	28 45,90%
d.	7 46,70%	4 26,70%	12 38,70%	23 37,70%
e.	4 26,70%	1 6,70%	5 16,10%	10 16,40%
Total	15 100,00%	15 100,00%	31 100,00%	61 100,00%

Finalmente, na quinta questão o valor de p é 0,278. 45,2% dos brasileiros marcaram a alternativa *c* como a mais apropriada; os chineses em contexto de imersão também optaram em maior peso por essa alternativa (66,7%), enquanto a maioria dos chineses em contexto de imersão marcou a alternativa *d* (46,7%).

Como é possível perceber, o qui-quadrado das questões envolvendo pedidos não foi significativo, o que demonstra uma equivalência dos grupos no que se refere ao julgamento da sentença mais adequada para cada situação. Essa fato vai contra a hipótese formulada, segundo a qual os chineses com maior contato com a Língua Portuguesa (ou seja, os chineses residentes no Brasil) aproximar-se-iam mais dos brasileiros no uso da mesma. Tanto os chineses em contexto de imersão quanto de não-imersão parecem demonstrar bom *awareness* acerca da pragmática do PB no que se refere a pedidos.

Uma observação torna-se pertinente aqui: o uso do "por favor" – expressão extremamente presente na fala dos usuários do Português Brasileiro quando se trata de pedidos – pode ter tornado mais simples a tarefa de escolher a frase mais adequada. Essa expressão foi utilizada exclusivamente na alternativa *d* de cada questão, que foi justamente a mais marcada por todos os grupos. Mesmo nas questões em que a alternativa *c* foi a mais escolhida, a diferença para a opção *d* não foi grande.

As opções de resposta ficaram presas ao formal. Não houve uma alternativa mais informal, com expressão brasileira típica, como houve nas recusas.

Analisando as respostas fornecidas para as recusas, no entanto, percebemos uma diferenciação entre os grupos. A seguir, as tabelas concernentes às recusas serão apresentadas:

Tabela 8 – Respostas dos três grupos à questão 1, envolvendo o ato de fala relativo à primeira recusa

Grupos				<i>Total</i>
	<i>Grupo 1</i>	<i>Grupo 2</i>	<i>Grupo 3</i>	
Alternativa	<i>Não-imersão</i>	<i>Imersão</i>	<i>Brasileiros</i>	
b.	3 21,40%	6 40,00%	21 67,70%	30 50,00%
c.	2 14,30%	0 0,00%	3 9,70%	5 8,30%
d.	1 7,10%	1 6,70%	0 0,00%	2 3,30%
e.	8 57,10%	8 53,30%	7 22,60%	23 38,30%
Total	14 100,00%	15 100,00%	31 100,00%	60 100,00%

*As células escuras são aquelas que mais contribuíram para o qui-quadrado resultar significativo.

O valor de p (0,037) é significativo na primeira questão. Enquanto a maior parte dos brasileiros tenha elegido a alternativa *b* como a mais adequada (67,7%), apenas 21,4% dos chineses em contexto de não-imersão fizeram o mesmo, optando em maior peso (57,1%) pela alternativa *e*. A alternativa *e* também foi a mais escolhida pelos chineses em contexto de imersão, porém nesse caso a diferença não foi significativa.

Tabela 9 – Respostas dos três grupos à questão 2, envolvendo o ato de fala relativo à segunda recusa

Grupos				<i>Total</i>
	<i>Grupo 1</i>	<i>Grupo 2</i>	<i>Grupo 3</i>	
Alternativa	<i>Não-imersão</i>	<i>Imersão</i>	<i>Brasileiros</i>	

b.	0 0,00%	2 13,30%	1 3,20%	3 4,90%
c.	3 20,00%	3 20,00%	0 0,00%	6 9,80%
d.	3 20,00%	6 40,00%	28 90,30%	37 60,70%
e.	9 60,00%	4 26,70%	2 6,50%	15 24,60%
Total	15 100,00%	15 100,00%	31 100,00%	61 100,00%

Na segunda questão, o valor de p (0,000) também é significativo. 90,3% dos brasileiros escolheram a opção d como a mais apropriada, enquanto somente 20% dos chineses em contexto de não-imersão a escolheram. A maior parte destes (60%) optou pela alternativa e , marcada por apenas 6,5% dos brasileiros. Quanto aos chineses em contexto de imersão, a maioria (40%) elegeu a alternativa d como a mais adequada.

Tabela 10 – Respostas dos três grupos à questão 3, envolvendo o ato de fala relativo à terceira recusa

Alternativa	Grupos			Total
	Grupo 1 Não-imersão	Grupo 2 Imersão	Grupo 3 Brasileiros	
b.	1 6,70%	0 0,00%	4 12,90%	5 8,30%
c.	3 20,00%	1 7,10%	1 3,20%	5 8,30%
d.	7 46,70%	6 42,90%	10 32,30%	23 38,30%
e.	4 26,70%	7 50,00%	16 51,60%	27 45,00%
Total	15 100,00%	14 100,00%	31 100,00%	60 100,00%

O valor de p aqui, não-significativo, é de 0,274. Brasileiros e chineses em contexto de imersão marcaram em maior número a alternativa e (51,6% e 50%, respectivamente). A maior parte dos chineses em contexto de imersão ficou com a opção d .

Tabela 11 – Respostas dos três grupos à questão 4, envolvendo o ato de fala relativo à quarta recusa

Grupos				
	<i>Grupo 1</i>	<i>Grupo 2</i>	<i>Grupo 3</i>	
Alternativa	<i>Não-imersão</i>	<i>Imersão</i>	<i>Brasileiros</i>	<i>Total</i>
b.	4 26,70%	9 60,00%	7 22,60%	20 32,80%
c.	1 6,70%	1 6,70%	7 22,60%	9 14,80%
d.	3 20,00%	0 0,00%	4 12,90%	7 11,50%
e.	7 46,70%	5 33,30%	13 41,90%	25 41,00%
Total	15 100,00%	15 100,00%	31 100,00%	61 100,00%

A quarta questão traz um valor de p equivalente a 0,112. A maioria tanto de brasileiros (41,9%) quanto de chineses em contexto de não-imersão (46,7%) escolheu a alternativa *e*. Já os chineses em contexto de imersão optaram em maior peso (60%) pela alternativa *b*.

Tabela 12 – Respostas dos três grupos à questão 5, envolvendo o ato de fala relativo à quinta recusa

Grupos				
	<i>Grupo 1</i>	<i>Grupo 2</i>	<i>Grupo 3</i>	
Alternativa	<i>Não-imersão</i>	<i>Imersão</i>	<i>Brasileiros</i>	<i>Total</i>
b.	2 13,30%	6 40,00%	4 12,90%	12 19,70%
c.	2 13,30%	2 13,30%	1 3,20%	5 8,20%
d.	0 0,00%	2 13,30%	5 16,10%	7 11,50%
e.	11 73,30%	5 33,30%	21 67,70%	37 60,70%
Total	15 100,00%	15 100,00%	31 100,00%	61 100,00%

Por fim, o valor de p para a quinta questão – também não-significativo – é de 0,086. Brasileiros (67,7%) e chineses em contexto de não-imersão (73,3%) optaram pela

alternativa *e* na maioria das vezes. Chineses em contexto de imersão optaram em maior número (40%) pela alternativa *b*.

No que concerne somente a recusas, o grupo de chineses residentes na China avaliado não parece apresentar *awareness* suficiente acerca da variação de formalidade decorrente do trato com pessoas com as quais se possui diferente grau de intimidade, uma vez que manteve um padrão de maior formalidade em todas as ocasiões, ao contrário do grupo de brasileiros e também de chineses residentes no Brasil, que adotaram menor formalidade na interação com pessoas hierarquicamente mais próximas – amigos e colegas de trabalho.

Percebemos que, com exceção da questão 3, em todas as outras os chineses residentes na China escolheram a alternativa *e*, a mais formal entre as fornecidas, como possuidora da estrutura mais adequada no caso de uma recusa. Esse fato se tornou significativo nas questões 1 e 2, nas quais poucos foram os brasileiros que decidiram manter grande formalidade (22,6% e 6,5%, respectivamente).

Remetendo ao fenômeno do entrenchamento, tal fato pode ter ocorrido devido à transferência de padrões da língua materna, tendo em vista que os chineses optaram, em grande peso, pelas alternativas com maior presença de modalizadores, possivelmente na esperança de que equivalassem a expressões modais presentes em sua L1. Analisando as alternativas mais marcadas pelos brasileiros nas questões 1 e 2,

1. *É que eu estou sem créditos... e*
2. *Só deixe eu terminar de ler, pode ser?,*

percebemos que faltam expressões como *desculpe*, *sinto muito* ou *infelizmente*, bastante utilizadas quando se trata de recusas (ou de desculpas) e que tendem a tornar mais fácil a tarefa – muitas vezes complicada – de recusar algo. Isso não significa que falte polidez a essas frases: elas constituem simplesmente uma maneira distinta de se desculpar. No Chinês, fatalmente alguma expressão de desculpa no estilo das supracitadas seria utilizada em uma recusa, como nos exemplos a seguir:

- 1.

Zhen bao qian, ming tian wo you yue hui.

Infelizmente/Sinto muito, amanhã eu ter compromisso

(Infelizmente, amanhã eu tenho compromisso.)

2.

Dui bu qi, ming tian wo yao qu Shanghai lu xing.

Desculpe, amanhã eu querer ir Shanghai viagem

(Desculpe, amanhã eu vou viajar para Shanghai.)

3.

Zhen bao qian, jin tian wo shi zai bu neng duo deng ershi fen zhong.

Sinto muito/Que pena, hoje eu mesmo não poder esperar mais 20 minutos

(Sinto muito, hoje eu não posso mesmo esperar mais 20 minutos.)

Dessa forma, faz-se a recusa levando-se em conta os sentimentos do interlocutor. Sendo assim, seria esperado que, na ausência de *awareness* suficiente acerca de como as recusas no Português Brasileiro funcionam na prática, as alternativas *b* da questão 1 e *d* da questão 2 não fossem marcadas. Elas são bastante próprias do Português falado, e dificilmente seriam encontradas em gramáticas ou manuais. Além disso, não há correspondentes literais para tais construções no Chinês.

Como Tokowics e MacWhinney (2007) pontuam, uma

(...) fonte de dificuldade para adultos aprendizes de L2 é a competição on-line entre os dois sistemas lingüísticos. Quando L1 e L2 fornecem interpretações contrastantes de determinada estrutura, os padrões mais fortes da L1 serão frequentemente utilizados. Na compreensão, isso significa que os aprendizes tenderão a entender informação de L2 em termos de estruturas de L1, como padrões de ordem de palavras ou estruturas de concordância. Na produção, isso significa que os aprendizes produzirão sentenças em L2 com um "sotaque" sintático de L1.²⁹ (TOKOWICZ e MacWHINNEY, 2005, p. 177)

²⁹No original: (...) source of difficulty for adult L2 learners is on-line competition between the two language systems. When L1 and L2 provide contrasting interpretations of a given structure, the stronger L1 patterns will often be used. In comprehension, this means that learners will attempt to understand L2 information in terms of L1 structures, such as word order patterns or agreement structures. In production, this means that learners will produce sentences in L2 that have an L1 syntactic "accent."

No nosso caso, as estruturas contrastantes (em relação ao Chinês) presentes nas alternativas *b* da questão 1 e *d* da questão 2 aparentemente afastaram a chance de a maioria dos chineses do grupo 1 considerá-las adequadas. Em ambas as questões, eles preferiram a alternativa *e*, a qual apresentava grandes marcas de polidez, através do uso de expressões como *infelizmente*, *espere um momento* e *por favor*.

Esse fato aponta para um importante aspecto da aprendizagem de segunda língua que Tocowicz e MacWhinney (2005) chamam de "parasitismo". Trata-se da natureza parasítica da L2, quando a L1 está bem consolidada. O parasitismo ocorre porque o sistema da L1 já se encontra consolidado e entrincheirado no momento em que o aprendiz tenta adicionar algum aspecto do sistema da L2 em seu mapeamento lingüístico. Os autores, levando em conta as concepções de entrincheiramento e transferência, pontuam que um declínio gradual de desenvolvimento de L2 se inicia em torno dos cinco anos de idade, estendendo-se até a fase adulta. Não se trata de uma queda brusca na habilidade de aprender línguas, e sim de um declínio que se inicia lentamente e que inclusive varia de pessoa para pessoa – com os próprios autores comentam, há casos de pessoas acima dos 60 anos de idade que conseguiram aprender uma L2 de forma consistente.

No que se refere ao *noticing*, pode ter ocorrido que os chineses residentes na China não tiveram *input* suficiente das duas estruturas em questão (*É que...* e *Só X...*) para poder notá-las, tiveram *input* suficiente porém não voltaram sua atenção para elas, notaram-nas momentaneamente mas não as processaram de forma suficientemente profunda para assegurar sua retenção (Craik and Lockhart, 1972), ou simplesmente têm o conhecimento de tais estruturas, mas acreditam não ser a mais adequada para a situação proposta.

Um interessante estudo de Schmidt e Frota (1986) traz relevantes informações sobre o funcionamento do *noticing* durante a aprendizagem de uma língua. Nesse estudo, é analisada a aquisição do Português Brasileiro por parte do próprio Schmidt. Em viagem ao Brasil que durou cinco meses, o autor participou de um curso de Português por cinco semanas. Com o término do curso, o restante da aprendizagem se deu por conversações com falantes nativos. Ele fazia freqüentes anotações e gravava conversações suas de mês em mês.

Os pesquisadores encontraram uma significativa correspondência entre suas anotações do que havia notado nas conversas com brasileiros e as estruturas lingüísticas que ele mesmo utilizava. Eles descobriram, de forma já esperada, que o fato de uma forma verbal em particular ter sido ensinada não garantia que ela fosse aparecer em seu *output*. Formas que eram freqüentes no *input* tendiam a aparecer mais na produção de Schmidt que aquelas que apareciam apenas umas poucas vezes. No entanto, havia formas verbais que apareciam no *input* com certa freqüência e que mesmo assim ele nunca as produziu.

Uma vasculhada pelas anotações de Schmidt indicou que as formas que produzia eram aquelas que ele havia notado as pessoas falando para ele. Tais formas eram encontradas em suas notas dentro de falas fornecidas pelos nativos reportadas pelo autor, normalmente com comentários mais extensivos.

Os autores fornecem o interessante exemplo da expressão *o que é que* e suas variantes (*quem é que*, por exemplo). Segundo Schmidt, ele ouviu e processou tais formas para significado desde o início. No entanto, ele apenas notou a forma dessas estruturas depois de cinco meses, e só então começou a usá-las.

Analisando seu próprio estudo, em 1990, Schmidt pontua que

o estudo de Schmidt e Frota fornece forte evidência de uma conexão estreita entre *noticing* e emergência na produção. No entanto, o estudo não mostra que *noticing* é suficiente para aprendizagem. Há casos em que meu interlocutor usou uma determinada forma gramatical em uma questão e eu repeti em minha resposta, sugerindo que eu havia notado seu uso momentaneamente, mas nunca a utilizei de novo.³⁰ (p. 141) [tradução nossa]

Mais do que notar uma construção, é necessário, seguindo uma visão conexionista de aprendizagem, reforçar os subconjuntos de neurônios responsáveis por sua retenção, tornando esse padrão de atividade elétrica mais fortemente impresso. Afinal, é dessa forma que é formada a base da memória e do aprendizado.

³⁰ No original: The Schmidt and Frota study provides strong evidence for a close connection between noticing and emergence in production. However, the study does not show that noticing is sufficient for learning. There are cases in which my interlocutor used a particular grammatical form in a question on tape and I repeated it in my answer, suggesting that I noticed its use momentarily, but never used it again.

Uma última observação que queremos fazer se refere a uma peculiaridade da Língua Portuguesa, que inclusive se faz bastante presente nas construções *É que eu estou sem créditos...* e *Só deixe eu terminar de ler, pode ser?:* a modalização da voz. Nesses dois casos, e em muitos outros, o tom de voz (prosódia) por parte do locutor pode fornecer grande polidez à fala.

Esse fato torna possível, por exemplo, que se façam pedidos, de forma bastante educada, com a utilização de imperativos. A frase *Me empresta a caneta?*, contendo apenas uma forma imperativa na pergunta, não é possível em línguas como o Chinês, o Inglês ou o Alemão. Não importa o quanto se modalize a voz: a estrutura imperativa não torna a frase polida. No Chinês, faz-se necessário o uso de expressões como *Por favor* (qîng) na introdução, além de um verbo como *poder* (kê yî) antecedendo ao *emprestar*.

Em suma, os dois grupos de chineses se saíram muito bem quando comparados ao de brasileiros no julgamento de estruturas adequadas para pedidos, aparentando possuir bom *awareness* pragmático do Português Brasileiro em diferentes contextos de fala (variando do mais ao menos formal). No entanto, o grupo de chineses em contexto de não-imersão parece não possuir *awareness* pragmático suficiente no que se refere ao julgamento de recusas, uma vez que manteve um padrão de maior formalidade em todas as ocasiões, mesmo quando se tratava de diálogos com pessoas com as quais possuíam maior intimidade.

O primeiro caso vai contra a hipótese fornecida de que os chineses em contexto de imersão, em virtude do maior contato com a língua, aproximariam-se mais dos brasileiros no que concerne à pragmática do Português Brasileiro. No entanto, nas recusas a hipótese foi confirmada, uma vez que, ao contrário dos chineses residentes no Brasil, o outro grupo optou em maior número – de forma a tornar significativa a diferença – pelas frases com presença marcante de expressões modalizadoras, em todas as situações de diálogo.

Terminadas a análise e a discussão das tarefas propostas para nossos participantes, reservaremos o capítulo seguinte às considerações finais, cobrindo implicações metodológicas, limitações e direcionamentos futuros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, abordamos a questão de que aprender uma língua significa muito mais do que conhecer vocabulário, pronúncia e determinadas expressões próprias: é preciso saber como todos esses aspectos funcionam na prática (a pragmática da língua). Para que isso ocorra, aspectos relevantes da L2 precisam ser levados à consciência do aprendiz. Com base no conexionismo, a partir das noções de entrincheiramento e transferência (MacWHINNEY, 2007, entre outros) e na psicologia cognitiva, com destaque para a noção de *awareness* (SCHMIDT, 1990, 1995, 2001), pontuamos que é preciso que haja o *noticing*, como um primeiro passo na construção da língua, para que o entendimento possa acontecer futuramente. Em casos de entrincheiramento de representações da L1, a instrução explícita se faz necessária, por meio de *feedback* focalizado fornecido por um falante nativo, por exemplo, no intuito de fazer que o aprendiz tenha chance de evitar que os protótipos já existentes não enviesem a percepção do sistema da L2.

Com a exposição de estudos como os de Bardovi-Harlig e Dörnyei, Schauer e Mülling, procuramos demonstramos o quanto é importante fornecer ao aprendiz condições que favoreçam o aparecimento contínuo, no insumo, dos aspectos da língua alvo que se pretende ensinar, e adicionamos nossa pesquisa a esse grupo, porém envolvendo o Português como L2, campo ainda muito pouco explorado, e não o Inglês. Ambientes de imersão naturalmente possuem ampla quantidade de situações de uso real da língua, favorecendo o desenvolvimento da consciência pragmática.

Quando as hipóteses desta pesquisa foram elaboradas, acreditávamos em uma diferença substancial entre os grupos de chineses em relação às duas tarefas propostas e também aos dois atos de fala analisados. No entanto, os resultados não foram totalmente favoráveis ao que esperávamos: em relação à tarefa de produção, as avaliações da *rater* selecionada não favoreciam ao grupo de imersão – em dois casos, inclusive, o grupo favorecido era o de não-imersão. Em relação à tarefa de julgamento, as diferenças

ocorreram somente quanto ao ato de fala referente à recusa. Contudo, uma análise mais detida das estratégias pragmáticas utilizadas nas construções produzidas pelos brasileiros do Grupo 3 indicava que havia consideráveis diferenças entre elas e as estratégias utilizadas pelos demais grupos, e essas diferenças se tornavam mais acentuadas em comparação à produção dos participantes do Grupo 1 (contexto de não-imersão).

De fato, os escores da avaliadora talvez estivessem em maior conformidade com o que expusemos em nossa análise qualitativa (capítulo 4) caso tivéssemos delimitado, por exemplo, quais expressões modalizadoras deveriam ser analisadas. Entretanto, não o fizemos por um motivo: limitar a avaliação a um número restrito de itens escolhidos por nós poderia limitar também a amplitude da análise da avaliadora, cuja visão provavelmente pudesse considerar relevantes, para a atribuição dos escores, elementos outros que por nós não pareciam à primeira vista importantes. Com isso, poderíamos acabar enviesando os resultados da pesquisa em favor de nossas idéias previamente estabelecidas.

Na tarefa de julgamento, notamos que, embora as recusas contem com opções de resposta nas quais expressões bem próprias do PB falado tenham sido usadas (*É que...* na Q1 e *Só deixa eu...* na Q2), o mesmo não pode ser dito em relação aos pedidos. Tais expressões do Português falado foram justamente as que fizeram a diferença nas questões correspondentes, contribuindo para que a divergência entre as respostas do Grupo 1 fosse significativa em relação ao Grupo 3. Caso expressões coloquiais estivessem presentes também nos pedidos – e não tivéssemos restringido o *Por favor* a apenas uma das opções – os resultados talvez pudessem se aproximar mais dos obtidos nas recusas.

Esperamos poder ampliar esta pesquisa futuramente, utilizando um número maior de sujeitos, afinal, como Niezgoda e Röver (2001) pontuam, quanto menor o número de sujeitos, mais cuidado se deve ter em relação à análise e interpretação de resultados. Quanto maior o número de participantes, mais precisos os dados estatísticos se tornam, e mais material para análise qualitativa se torna disponível. Em nosso caso, um material fascinante, construído por falantes provindos de uma cultura bastante

diferente da brasileira, cujas tendências lingüísticas comumente se fazem representar em seu uso da língua estrangeira.

REFERÊNCIAS

- ALBANO, E. C. Criatividade e gradiência num léxico sem derivações. In: CABRAL, L. G e MORAIS, J. (Eds.). *Investigando a linguagem*. Florianópolis: Mulheres, 1999, p. 35-54.
- ALVES, U. K.; ZIMMER, M. C.. Perceber, notar e aprender: uma visão conexionista da consciência do aprendiz na aquisição fonológica da L2. *Revista Virtual de Estudos da Linguagem – ReVEL*. Ano 3, n. 5, 2005. [www.revelhp.cjb.net]
- AUSTIN, J. L. *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press, 1962.
- BARDOVI-HARLIG, K. & DÖRNYEI, Z. Do language learners recognize pragmatic violations? Pragmatic versus grammatical awareness in instructed L2 learning. *TESOL Quarterly*, 32, 1998, p. 233-262.
- BAR-HILLEL, Y. Expressões Indiciais. In: DASCAL, Marcelo. *Fundamentos metodológicos da lingüística*. Campinas: Edição do Autor, v. IV. Pragmática, 1982.
- BENVENISTE, É. *Problèmes de Linguistique Générale* vol. I. Paris: Gallimard, 1966.
- BERKELEY, I. S. N. *What is Connectionism?*. University of Alabama, 1997.
- BLESS, H., STRACK, F., SCHWARZ, N. *The informative function of research procedures: Bias and the logic of conversation*. *European Journal of Social Psychology*, v. 23, 1993, p. 149-165.
- BROEDER, P.; PLUNKETT, K Connectionism and second language acquisition. In: ELLIS, N. (Ed.). *Implicit and explicit learning*. London: Academic, 1994, p. 421-454.
- BROWN, J. D. Pragmatic tests: Different purposes, different tests. In: ROSE, K. R.; KASPER, G. (Ed.). *Pragmatics in language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- BROWN, R.; LEVINSON, S. *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- CHAPELLE, C. A. Construct definition and validity inquiry in SLA research. In: BACHMAN L. F.; COHEN, A. D. (Eds.) *Interfaces between second language*

acquisition and language testing research. New York: Cambridge University Press, 1998, p. 32-70.

CHOMSKY, N. *Logical Structure of Linguistic Theory*. MIT Humanities Library. Microfilm, 1955. New York and London: Plenum Press, 1975; Chicago: University of Chicago Press, 1985.

DUDAI, Y. *The Neurobiology of Memory*. Oxford University Press, Oxford, 1989.

ELLIS, N. At the interface: Dynamic interactions of explicit and implicit language knowledge. *Studies in Second Language Acquisition*, 27, 2005, p. 305-352.

ELLIS, N. Cognitive approaches to second language acquisition. *Annual Review of Applied Linguistics*, v. 19, 1999, p. 22-42.

ELMAN, J.; BATES, E.; JOHNSON, M.; KARMILOFF-SMITH, A.; PARISI, A.; PLUNKETT, K. *Rethinking innateness: a connectionist perspective on development*. Cambridge: M.A.: MIT, 1996.

FINGER, I. *Metáfora e Significação*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1996.

FLEGE, J. Assessing constraints on second-language segmental production and perception. In: Meyer A.; Schiller N. (Eds.), *Phonetics and phonology in language comprehension and production: Differences and similarities*. Berlin: Mouton de Gruyter, 2003, p. 319-355.

FODOR, J.; PYLYSHYN, Z. Connectionism and cognitive architecture: a critical analysis. *Cognition*, v. 28, 1988, p. 3-71.

GASS S. M.; SELINKER, L. *Second Language Acquisition: An Introductory Course*. 2ª edição. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2001.

GRICE, H. P. Logic and conversation. In: COLE P.; MORGAN J. L. (eds.), *Syntax and Semantics*, v. 3, New York: Academic Press, 1975, p. 41-58.

HUDSON, T. Indicators for pragmatic instruction: Some quantitative tools. In: ROSE, K. R.; KASPER, G. (Ed.). *Pragmatics in language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

IZUMI, S. Output, input enhancement, and the noticing hypothesis: An experimental study on ESL relativization. *Studies in Second Language Acquisition*, v. 24, 2002, p. 541-577.

KLINE, S. L.; FLOYD, C. H. *On the art of saying no: The influence of social cognitive development on messages of refusal*. *Western Journal of Speech Communication*, v. 54, 1990, p. 454-472.

LEFFA, V. J. Aspectos políticos da formação do professor de línguas estrangeiras. In: LEFFA, V. J. (Org.). *O professor de línguas estrangeiras; construindo a profissão*. 2 ed. Pelotas, 2006, p. 353-376.

LEVINSON, S. C. *Pragmatics*. United Kingdom: Cambridge University Press, 2006.

MACKEY, A.; GASS, S.; McDONOUGH, K. How do learners perceive interactional feedback? *Studies in Second Language Acquisition*, 22, v. 4, 2000, p. 471-497.

MacWHINNEY, B. Emergent fossilization. In HAN Z.; ODLIN T. (Eds.) *Perspectives on fossilization*. Clevedon, UK: Multilingual Matters, 2007.

MacWHINNEY, B.; McNAUGHTON, B.; O'REILLY, R. Why there are complementary learning systems in the hippocampus and neocortex: insights from the successes and failures of connectionist models of learning and memory. *Psychological Review* v. 102, n. 103, 1995, p. 419-457.

MINSKY, M. A framework for representing knowledge. In: HAUGELAND, J. (Ed.). *Mind Design*. Cambridge, Mass.: M.I.T., 1981.

MORRIS, C. (1938). Fundamentos da teoria dos signos. Tradução de Antonio Fidalgo. Disponível em <http://bocc.ubi.pt/~fidalgo/semiotica/>. Acesso em 05/08/2007.

MOTA, M. B.; ZIMMER, M. C. Cognição e aprendizagem de L2: o que nos diz a pesquisa nos paradigmas simbólico e conexionista. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, Belo Horizonte, v. 5, 2005, p. 155-187.

MÜLLING, L.T. *Notar e aprender: o papel da instrução explícita na aquisição da pragmática da L2*. 2007. 201 f. Dissertação (Mestrado em Letras) –Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2007.

NAIDITCH, F. *Transferência pragmática, cultura e interlíngua: o caso dos pedidos de permissão*. 1998. 227 f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Instituto de Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1998.

NIEZGODA, K.; RÖVER, C. Pragmatic and grammatical awareness. In: ROSE, K.; KASPER, G. (eds.). *Pragmatics in Language Teaching*. New York: Cambridge University Press, 2001, 0. 63-79.

PEIRCE, C. S. *Semiótica e Filosofia*. Tradução de Octanny da Mota e Leonidas Hegenberg. São Paulo: CULTRIX, 1972.

PHILP, J. Interaction, noticing, and second language acquisition: An examination of learners' noticing of recasts in task-based interaction. Unpublished doctoral dissertation, University of Tasmania, Australia, 1999.

RHODE, D.; PLAUT, D.. Language acquisition in the absence of explicit negative evidence: how important is starting small? *Cognition*, n. 72, 1999, p.67-109.

ROLOFF, M. E.; JANISZEWSKI, C. A.; McGRATH, M. A.; BURNS, C. S.; MANRAI, L. A. *Acquiring resources from intimates: When obligation substitutes for persuasion*. *Human Communication Research*, v. 14, 1988, p. 364-396.

RUMELHART, D. E.; HINTON, G. E. e McCLELLAND, J. L. A general framework for parallel distributed processing. In: RUMELHART, D. E. et al. *Parallel Distributed Processing*, v. 1: Foundations. MIT Press: Cambridge, MA, 1986, p. 45-76.

RUMELHART, D.; MCCLELLAND, J. (Eds.). *Parallel distributed processing: explorations in the microstructure of cognition*. Cambridge, Mass: MIT, v. 2, 1986, p. 318-362.

SCHAUER, G. A. Pragmatic Awareness in ESL and EFL Contexts: Contrast and Development. *Language Learning* 56:2, 2006, p. 269-318.

SCHMIDT, R. Attention. In: ROBINSON, P. (Ed.). *Cognition and second language instruction*. Cambridge: Cambridge University Press, 3-32, 2001.

SCHMIDT, R. Consciousness and foreign language learning: A tutorial on the role of attention and awareness in learning. In SCHMIDT, R. (Ed.), *Attention and awareness in foreign language learning* (Technical Report # 9). Honolulu, Hawaii: University of Hawaii, Second Language Teaching & Curriculum Center, 1995, p. 1-63.

SCHMIDT, R. The role of consciousness in second language learning. *Applied Linguistics*, v. 11, 1990, p. 129-158.

SCHWARZ, N. Judgment in a social context: Biases, shortcomings, and the logic of conversation. In: ZANNA, M. P. (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, v. 26, San Diego: Academic Press, 1994, p. 123-162.

SEARLE, J. R. *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. New York: Cambridge, 1969.

SEIDENBERG, M. S.; ZEVIN, J. D. Connectionist models in developmental cognitive neuroscience: Critical periods and the paradox of success. In: MUNAKATA Y.; JOHNSON M. (Eds.) *Attention & Performance XXI: Processes of change in brain and cognitive development*. Oxford University Press, 2006, p. 585-612.

SELINKER, L. Interlanguage. *International Review of Applied Linguistics*, v. 10, 1972, p. 209-231.

SHANKS, D. Breaking Chomsky's rules. *New Scientist*, v. 137, n. 1858, 1993, p. 26-30.

STUFFLEBEAM, R. *Connectionism: An Introduction*. University of New Orleans, 2006.

THOMAS, J. Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, v. 4, 91-112, 1983.

TOKOWICZ, N.; MacWHINNEY, B. Implicit and explicit measures of sensitivity to violations in second language grammar: an event-related potential investigation. *Studies in Second Language Acquisition*, v. 27, n° 2, Cambridge University Press, UK. 2005, p. 173-204.

TORSUN, I. S. *Foundations of intelligent knowledge-based systems*. London: Academic Press, 1995.

WILSON, S. R.; ALEMAN, C. G.; LEATHAM, G. B. *Identity implications of influence goals: A revised analysis of face-threatening acts and application to seeking compliance with same-sex friends*. *Human Communication Research*, v. 25, 1998, p. 64-96.

ZIMMER, M. C. Cognição e aprendizagem de L2: uma abordagem conexionista. In: PELOSI, A. C.; FARIAS, E. P.; LENZ, P. *Cognição e Lingüística*. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará (no prelo).

ANEXOS

ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Por favor, leia o parágrafo a seguir e assine na linha abaixo, indicando que você entende a natureza desta pesquisa e que você consente em participar da mesma.

Sua participação neste estudo é voluntária. Nesta pesquisa, você irá realizar dois tipos de atividades. A primeira consiste da produção de sentenças, em Língua Portuguesa, relacionados a pedidos e recusas, e a segunda consiste do julgamento de sentenças. O objetivo deste estudo é analisar a maneira como falantes nativos de Mandarim constroem e compreendem diálogos em Português. Vale salientar, ainda, que este não é um teste de inteligência. Além disso, o estudo não envolve risco nenhum. Todos os resultados coletados durante sua participação serão codificados com um número de identificação, ou seja, seu nome não será divulgado.

Eu li e compreendi a informação acima a respeito desta pesquisa e concordo em participar.

Nome	Assinatura	Data
------	------------	------

ENTREVISTA

Por favor, responda às seguintes questões:

- a) Idade: _____ Sexo: _____
- b) Em que curso ou habilitação você se formou? _____
 Há quanto tempo? _____
 Em que universidade? _____
- c) Houve ênfase, em seu curso, em alguma(s) habilidade(s) específica(s)?
 1) Não () 2) Sim: na escuta () na fala () na leitura () na escrita ()
- d) Você fez curso de pós-graduação? Qual? _____

e) Sua língua materna (ou seja, todas as línguas que você falava antes dos seis anos de idade):

f) Você fala outras línguas (além do Mandarim e do Português)? Quais? _____

g) Com que idade você começou a estudar Português? _____

h) Qual seu interesse na Língua Portuguesa? _____

i) Você já passou algum tempo em país(es) de Língua Portuguesa? Qual(is)? _____

_____ Por quanto tempo? _____

Qual foi o motivo da viagem? _____

j) Que tarefas envolvendo Língua Portuguesa você geralmente precisa desenvolver em seu trabalho? _____

k) Quando você desempenha essas tarefas?

1.Todos os dias() 2.Freqüentemente() 3.Algumas vezes por semana() 4.Raramente()

l) Com que freqüência você fala Português?

1.Todos os dias() 2.Freqüentemente() 3.Algumas vezes por semana() 4.Raramente()

m) Com que freqüência você assiste a programas de televisão (filmes, noticiários etc) falados em Português?

1.Todos os dias() 2.Freqüentemente() 3.Algumas vezes por semana() 4.Raramente()

n) Com que freqüência você lê textos, artigos, revistas etc em Português?

1.Todos os dias() 2.Freqüentemente() 3.Algumas vezes por semana() 4.Raramente()

o) Com que freqüência você escuta rádios de notícias em Português?

1.Todos os dias() 2.Freqüentemente() 3.Algumas vezes por semana() 4.Raramente()

p) Com que freqüência você escuta músicas em Português?

1.Todos os dias() 2.Freqüentemente() 3.Algumas vezes por semana() 4.Raramente()

q) Há outras atividades, em seu dia-a-dia, que façam você entrar em contato com a Língua Portuguesa? Quais? _____

Muito obrigado pela sua participação!

ANEXO B – TAREFA DE PRODUÇÃO DE SENTENÇAS

TAREFA 1

PEDIDOS

Após ler as situações descritas abaixo, complete os diálogos com a fala que você usaria se realmente estivesse nessas situações.

1 – Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante, mas você se atrasou por causa do trabalho e vai demorar cerca de 10 minutos para chegar no lugar combinado. Você, então, liga para o celular de seu amigo para pedir que ele espere:

VOCÊ: _____

2 – Você precisa com urgência digitar um texto de 20 linhas para ser publicado no *site* da empresa onde você trabalha, mas está fazendo outro serviço no momento e não poderá digitar. Você, então, decide pedir que um colega de trabalho digite o texto para você:

VOCÊ:

3 – Você comprou uma camiseta em uma loja, mas achou que ela não ficou tão bem em você quanto parecia. Você, então, volta à loja para pedir que o vendedor troque a camiseta:

VOCÊ:

4 – Você vê o telefone de uma empresa em um cartaz na rua, mas não tem caneta para anotar o número em sua agenda (e está sem celular ou qualquer outra coisa onde pudesse anotar). Você percebe que há um homem perto de você segurando uma caneta, e resolve pedir a caneta emprestada:

VOCÊ:

5 – Você gostaria de participar de um curso de especialização relacionado ao seu trabalho, mas para isso precisa pedir um dia de licença para seu chefe. Você fala com ele:

VOCÊ:

RECUSAS

Agora, complete os diálogos abaixo (da forma como você falaria se realmente estivesse nessas situações) **recusando** todos os pedidos feitos pelas outras pessoas. Se necessário, você pode criar desculpas para isso.

1 - Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante. Você já está no local combinado, mas seu amigo está atrasado e liga para seu celular, dizendo que vai demorar cerca de 20 minutos e pedindo que você espere. Você recusa:

VOCÊ:

2 – Um colega de trabalho precisa digitar um texto de 20 linhas para ser publicado no *site* da empresa onde vocês trabalham, mas ele está fazendo outro serviço no momento e pede que você digite para ele. Você recusa:

VOCÊ:

3 - Você trabalha em uma loja de roupas, e um cliente deseja trocar uma camiseta que comprou alguns dias atrás. A camiseta aparenta já ter sido usada, e a loja não permite trocas nessas condições. Você recusa:

VOCÊ:

4 - Você está na rua e uma pessoa pede uma caneta emprestada para anotar um número de telefone que viu em um cartaz. Você recusa, embora tenha uma caneta guardada:

VOCÊ:

5 - Você é o chefe de uma empresa, e um de seus funcionários pede 1 dia de licença para participar de um curso de especialização na próxima semana. Você recusa:

VOCÊ:

ANEXO C – TAREFA DE JULGAMENTO DE SENTENÇAS**TAREFA 2****PEDIDOS**

Escolha, entre as opções existentes para cada situação de pedido descrita abaixo, a fala que mais se aproxima com a que você usaria nessas situações (não há erros gramaticais nas opções):

1 – Você precisa mandar uma mensagem para alguém, mas esqueceu seu celular em casa. Você, então, pede o celular de seu amigo emprestado:

- f. Me empreste o celular.
- g. Bem que você poderia me emprestar o celular pra eu mandar uma mensagem...
- h. Eu posso pegar seu celular emprestado pra mandar uma mensagem?
- i. Você me empresta o celular pra eu mandar uma mensagem, por favor? Eu esqueci o meu em casa.
- j. Será que você poderia, por acaso, me emprestar o celular para eu mandar uma mensagem? Eu ficaria muito agradecido, pois esqueci o meu em casa.

2 – Seu colega de trabalho acabou de ler um jornal e você vê uma notícia interessante na capa. Você fala:

- a. Me empreste o jornal.
- b. Estou com uma vontade de ler esse jornal...
- c. Eu posso pegar o jornal pra ler a notícia da capa?
- d. Por favor, você deixa eu dar uma olhadinha no jornal? Gostei da notícia da capa.
- e. Será que você poderia, por acaso, me emprestar o jornal por um instante? Gostei muito da notícia da capa e ainda não o comprei.

3 – Você comprou batatas fritas em uma lancheria, mas elas estão com pouco sal. Você fala com o atendente:

- a. Me dê sal pra eu botar nas batatas fritas.
- b. Como eu gostaria que estas batatas fritas estivessem com mais sal...
- c. Eu posso pegar mais sal pra pôr nas batatas?
- d. Por favor, tem sal? Preciso pra colocar nas batatas.
- e. Será que você poderia, por gentileza, me alcançar um pouco de sal pra eu colocar nas batatas fritas? Gosto de batatas mais salgadas...

4 – Você está caminhando pela calçada e encontra um grupo de adultos conversando. Eles não notam sua presença e estão bloqueando o caminho. Você fala para eles:

- a. Me dêem licença.
- b. Como eu gostaria de passar por aqui...
- c. Eu posso passar?
- d. Dá licença, por favor?
- e. Será que vocês poderiam me dar licença por um instante, só pra eu passar?

5 – Você precisa entregar hoje um trabalho na universidade, mas não vai conseguir terminá-lo a tempo, porque estava muito atarefado/atarefada. Você, então, resolve pedir para o professor para entregar semana que vem:

- a. Vou entregar o trabalho semana que vem.
- b. Bem que você poderia me deixar entregar o trabalho semana que vem...
- c. Professor, dá pra eu entregar o trabalho semana que vem? Não pude mesmo terminá-lo...
- d. Por favor, o senhor permite que eu entregue o trabalho semana que vem? Estive muito atarefado e ainda não consegui terminar.
- e. Com licença, será que eu poderia, se não for incômodo, entregar o trabalho semana que vem? Infelizmente, tive alguns problemas e não consegui terminá-lo ainda.

RECUSAS

Escolha, entre as opções existentes para cada situação de recusa descrita abaixo, a fala que mais se aproxima com a que você usaria nessas situações (não há erros gramaticais nas opções):

1 – Seu amigo precisa mandar uma mensagem para alguém, mas esqueceu o celular em casa. Ele pede para usar o seu celular, que está quase sem créditos. Você recusa:

- f. Não...
- g. É que eu estou sem créditos...
- h. Me desculpe, mas não vai dar.
- i. Espere eu botar mais créditos, tá?
- j. Infelizmente, estou sem créditos. Mas com certeza eu deixaria você mandar uma mensagem.

2 – Você está lendo jornal no trabalho e um colega seu pergunta se pode dar uma olhada na matéria da capa. Você fala:

- a. Ah, não vai dar.
- b. É que eu estou lendo agora...
- c. Sinto muito, mas agora não será possível.
- d. Só deixe eu terminar de ler, pode ser?
- e. Espere um momento, por favor, porque agora eu estou lendo uma matéria bem interessante.

3 – Você trabalha em uma lancheria, e um cliente pede que você troque as batatas fritas que ele comprou, dizendo que não estão muito boas. Como o cliente já comeu metade das batatas, você recusa:

- a. Não posso fazer isso.
- b. Mas você já comeu metade das batatas...
- c. Me desculpe, mas é algo inviável.
- d. Não posso, porque você já comeu metade delas, certo?
- e. Nós certamente trocaríamos, mas você precisaria ter avisado antes, para não contrariar as normas da casa.

4 – Você está caminhando pela calçada e um grupo de amigos pergunta se você pode tirar umas fotos deles (eles possuem uma câmera). Você fala:

- a. Não.
- b. É que eu estou com muita pressa...
- c. Agora não vai dar, sinto muito.
- d. Eu não sei bater fotos direito, ok?

- e. Com certeza eu ajudaria vocês em outra ocasião, mas infelizmente estou com pressa e preciso ir.

5 – Você é professor em uma universidade, e um de seus alunos pede para entregar semana que vem um trabalho que deveria entregar hoje. Você recusa:

- a. Não... nem pensar.
- b. Você sabe que a data foi marcada com bastante antecedência...
- c. Sinto muito, mas não será possível.
- d. Apenas com atestado médico é possível permitir troca na data de entrega, está bem?
- e. Infelizmente não será possível. Não posso abrir exceções, pois não seria justo com seus colegas.

ANEXO D - INSTRUÇÕES PARA AVALIADORA

Obrigado por nos ajudar em nossa pesquisa! Estamos muito interessado na sua opinião. Você avaliará estrangeiros falantes de Português como segunda língua. Eles responderam a um questionário que continha 10 situações de diálogo, metade envolvendo pedidos e a outra metade envolvendo recusas. Como uma avaliadora, você atribuirá notas às construções dos aprendizes baseando-se em quatro dos aspectos da Competência Pragmática: a. adequação das expressões utilizadas; b. nível de formalidade e c. polidez (adaptado de Hudson, Detmer, and Brown, 1995).

a. **Adequação das expressões:** você avaliará se as estruturas lingüísticas e expressões utilizadas pelo participante estão corretas.

b. **Nível de formalidade:** aqui, você considerará status e familiaridade entre o falante e o ouvinte. Isso representa a distância social entre os interlocutores. Queremos saber se o participante consegue reconhecer tais diferenças. Exemplo: uma conversa entre aluno e professor apresenta maior distância social entre os atuantes do que uma conversa entre dois amigos.

c. **Polidez:** você avaliará se o participante consegue ser educado e amigável com o interlocutor, interagindo em uma atmosfera de relativa harmonia. O participante consegue utilizar expressões modalizadoras que possam camuflar (quando a situação exige, claro), por exemplo, uma imposição, como em "Eu estava pensando se você poderia..."? [Aqui, essas expressões modalizadoras receberão maior foco]

Você fornecerá para cada um dos quatro aspectos descritos acima uma nota de 1 (construção totalmente inapropriada) a 5 (construção completamente apropriada). A nota 3 representa as construções que denotam um domínio apenas razoável dos aspectos avaliados. Caso ache necessário, você pode explicar brevemente a razão pela qual as respostas não apropriadas foram assim classificadas.

Apresentaremos a seguir um exemplo:

Você precisa de orientações para chegar até a biblioteca de sua universidade. Você se aproxima de um estudante que não conhece e pergunta:

Você: Me diga onde fica a biblioteca.

Notas:

a. adequação das expressões utilizadas

totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

b. nível de formalidade

totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

c. polidez

totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Embora não haja problemas na materialidade lingüística (concordância, conjugação errada de verbo etc), o participante do exemplo não foi capaz de se adequar à situação de conversação (diálogo com alguém com quem não possui nenhuma familiaridade), nem demonstrou polidez em sua fala. Se tivesse escrito “Com licença, me diga onde fica a biblioteca”, a construção apresentaria um pouco mais de polidez (talvez recebendo uma nota 2 nesse quesito), mas ainda possuiria um caráter impositivo que parece demonstrar ainda pouco *awareness* da pragmática da língua.

ANEXO E – EXEMPLO DA FOLHA DE RESPOSTAS ENVIADA PARA A AVALIADORA

PEDIDOS

Q1 – Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante, mas você se atrasou por causa do trabalho e vai demorar cerca de 10 minutos para chegar ao lugar combinado. Você, então, liga para o celular de seu amigo para pedir que ele espere:

S1 – Oi, desculpe, me espere por mais 10 minutos, vou chegando.

- a. adequação das expressões utilizadas
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
- b. nível de formalidade
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
- c. polidez
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – Desculpe, estou indo, mas vou demorar um pouco.

- a. adequação das expressões utilizadas
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
- b. nível de formalidade
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
- c. polidez
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S3 – Desculpa, cara, vou me atrasar por cerca de 10 minutos, pode esperar um pouquinho?

- a. adequação das expressões utilizadas
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
- b. nível de formalidade
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
- c. polidez
totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

(Obs.: Para ver a lista completa das produções dos participantes, juntamente com as notas fornecidas pela avaliadora, recorra ao Anexo F)

ANEXO F - PRODUÇÕES DOS PARTICIPANTES E NOTAS DA AVALIADORA

PEDIDOS

Q1 – Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante, mas você se atrasou por causa do trabalho e vai demorar cerca de 10 minutos para chegar ao lugar combinado. Você, então, liga para o celular de seu amigo para pedir que ele espere:

S1 – Oi, desculpe, me espere por mais 10 minutos, vou chegando.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – Desculpe, estou indo, mas vou demorar um pouco.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S3 – Desculpa, cara, vou me atrasar por cerca de 10 minutos, pode esperar um pouquinho?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Desculpe, você pode esperar uns minutos? Estou saindo de trabalho.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – Desculpe, chegarei atrasado, podia me esperar dez minutos.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Desculpe, estou muito ocupado com trabalho. Vou chegar mais tarde.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Peço desculpa, vou chegar dentro de 10 minutos. Por favor, espere um momento.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Oi, Paulo, vou chegar ao lugar 10 minutos depois, pois o meu trabalho ainda não terminou. Desculpe.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – XXX, desculpe. Tô atrasada por causa do trabalho. Pode me esperar? Vou demorar cerca de 10 minutos para chegar.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Oi amigo! Você podia me esperar por mais ou menos 10 minutos? Estou com muito trabalho mas, ainda bem, tudo está quase terminando. Muito desculpe e te convido beber uma cerveja! A gente encontra daqui a 10 minutos!

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Hello, XXX, Sou eu, F. Desculpe, tenho que me atrasar mais ou menos 10 minutos por causa do trabalho, espere-me aí, ta bem? Obrigada.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – Desculpe, estou com muito trabalho. Podia esperar-me 10 minutos

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – espera um pouco aí que ja ja tou aí.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – Oi,desculpa, vou me atrasar 10 minutos pra chegar,tu pode me esperar pouco la?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Oi, espere mais 10 minutos que já estou chegando.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Oi, estou atrasado uns 10 min.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Alô, daqui fala D.. Desculpe. Acho que vou me atrasar um pouco por causa do trabalho. Vou chegar aí daqui a 10 minutos. Me espere, por favor. Desculpe. Um abraço. Até já.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Oi Ju, tudo bom?Liguei para falar que vou atrasar um pouco ta bom?! Se quiser, pode ir pegando a mesa.Ate logo,tchau.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – oi~desculpa..acabei de sair do trabalho, mas ja tou chegando daqui a 10 minutos..me espera....bye

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Oi XXX, desculpe, eu não posso chegar o restaurante na hora por que eu não acabei meu trabalho e eu vou demorar cerca 10 minutos para chegar ao lugar combinado, você pode me esperar por um momento?

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Alô, Oi cara beleza meu! Olha tô no serviço ainda acho que vou chegar uns 10 minutos atrasado, você me espera?

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Dsculpa que estou atrasado, eu irei chegar daqui 10 minutos.

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Cara! Vou demorar uns 10 minutos para chegar!

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Alô, desculpa, eu estou ocupada agora porque meu trabalho. Então não posso chegar o restaurente em ponto. Vou chegar 10 minutos atrasada. Por favor espere para mim um momento. Ate logo!

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Me desculpe. Vou atrasar para chegar no restaurante por aproximadamente 10 mins. Por favor me espera lá!

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Q2 – Você precisa com urgência digitar um texto de 20 linhas para ser publicado no *site* da empresa onde você trabalha, mas está fazendo outro serviço no momento e não poderá digitar. Você, então, decide pedir que um colega de trabalho digite o texto para você:

S1 – Oi, você poderia dá-me um favor para digitar o texto? Como a troca, vou comprar um gelado para você.

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – (nulo)

S3 – Eu tenho que participar duma reunião à tarde, se tem tempo para me digitar este sexto que será publicado no site hoje mesmo.

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Você pode digitar um texto para mim?

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – Faça favor, estou lotada, podia me ajudar a digitar o texto.

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Poderia me ajudar a digitar este texto? Muito obrigado.

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Podia digitar este texto de 20 linhas por mim?

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Gil, pode digitar o texto para mim, por favor, não posso porque tenho um trabalho urgente que ainda não terminou. O texto só tem 20 linhas.

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – XXX, preciso com urgência digitar este texto, mas estou com outro serviço no momento. Pode digitá-lo para mim, por favor?

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Oi Vinícius, você está ocupado? Eu preciso digitar esse texto para depois publicar no site na nossa empresa, Mas agora estou com o gerente, fazendo outro trabalho importante, você podia me ajudar digitar esse texto Muito obrigado!

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – XXX, pode fazer-me um favor? Preciso de digitar um texto de 20 linhas para se publicar no site da minha empresa. É com muita urgência, mas, neste momento, estou ocupada com outro serviço, por isso, Se pode digitá-lo para mim, ficarei muito agradecida.

- a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – Você poderia-me digitar o texto para se publicado no site da empresa

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – oh, fulano! Digita isso para mim, tem que entregar logo, e tou sem tempo.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – Tu pode me ajudar digitar um texto urgente agora?nao podia fazer isso,porque tenho outro servico pra fazer agora.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Pode digitar um texto para mim, por favor?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Você pode digitar isto para mim por favor?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Com licença, pode me dar um favor? Preciso digitar com urgência um texto agora, mas como tenho outro trabalho no momento e não posso fazer tudo isso no mesmo tempo. Se não se importa, pode digitar o texto para mim? Muito obrigada!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Ola! Queria pedir um favor seu, mas nao sei se voce esta ocupado no momento.Voce poderia me ajudar a digitar um texto?Agradeco muito.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – pode digitar pra mim? Eh de urgencia...por favor.....

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Oi, eu precisou com urgência digitar um texto de 20 linhas para ser publicado no nosso site,mas eu estou fazendo outro serviço no momento e não posso digitar,você pederia me ajudar para digitar?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Oi zé, fazer um favor para mim, tô com trabalho até no pescoso mas ainda tenho que entregar esse texto para publicar, você digita esse para mim favor, é só digitar e fico te devendo esse.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Posso pedir um favor, voce poderia ajudar digitar um texto de 20linhas para mim? pois estou com outro servico urgente para fazer agora

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Voce poderia fazer um favor para mim? De digitar este texto?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Por favor, você poderia me ajudar uma coisa? Agora eu preciso com urgência digitar um texto de 20 linhas para ser publicado. Mas eu estou fazendo outro sercico no momento e não posso fazer. Você pode fazer esse favor para mim?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Posso pedir um favor seu? Tenho que digitar urgentemente um texo no site da empresa, mas estou muito ocupado. Você pode me ajudar para digitar este texto?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Q3 – Você comprou uma camiseta em uma loja, mas achou que ela não ficou tão bem em você quanto parecia. Você, então, volta à loja para pedir que o vendedor troque a camiseta:

S1 – Desculpe, poderia-me trocar uma camiseta, porque esta não me fica bem.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – Quero trocar a camiseta.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S3 – Acho que esta cor não me fica bem, poderia me trocar para outro?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Quero trocar a camiseta, tá bom?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – O senhor, a camiseta que comprei aqui não fica bem em mim. Será que poderia trocar por uma nova ?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Desculpe, esta camiseta parece não fica tão bem em mim. Posso trocar por uma outra?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Desculpa, mas esta camiseta não me acompanha bem, podia trocar por outra?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Por favor, pode trocar a camiseta para mim, comprou ontem aqui, mais não ficou bem em mim.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – Olá! Comprei noutro dia aqui essa camiseta, mas ela não ficou tão bem quanto parecia. Posso trocar por outra?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Senhor gerente, comprei uma camiseta na sua loja, mas ela é muito grande demais, você podia me trocar para a outra? Eu não a usei e guardei com a embalagem original! Obrigado!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Desculpe, se posso trocar esta camiseta por outra? Acho que ela não me fica tão bem como parecia...

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – Espero que não se importe de trocar a camiseta que não me serve bem.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – olha, essa camiseta nao ficou muito legal nao, queria trocar, posso?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – Oi,e assim, comprei uma camiseta ontem,mas depois descobri que ela nao ficou muito bem comigo, entao quero trocar pra outro.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Quero trocar a camiseta, porque não ficou bem.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Oi, esta camiseta não ficou legal, posso trocar por outra?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Com licença. Queria trocar esta camiseta que comprei ontem. Acho que ela não me fica tão bem quanto parecia. Se faz favor, troque por outro para mim. Obrigada!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Oi, boa tarde, comprei essa camiseta alguns dias atras e o tamanho nao ficou bom em mim, poderia trocar um tamanho maior? Caso tenha ainda?!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – nao gostei muito como ficou em mim...posso trocar por outra? obrigada

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Oi,eu comprei uma camiseta em nesta loja,mas achei que ela não ficou tão bem depois eu voltei para casa, você poderia me ajudar para troque a camiseta por favor?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Bom dia! Tudo bem, lembra de mim comprei uma camiseta uns dias atrás. Então ,sei que pode ser difícil mas tenho que pedir esse favor, é que essa camiseta não ficou legal para me posso trocar por outra coisa da loja?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Sera que eu poderia ainda trocar esta camiseta, porque eu acho que o outro modelo serve melhor para mim.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Acho que nao ficou muito legal em mim, posso trocar?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Com licença, eu comprei esta camiseta aqui ontem, mas eu achei que não ficou bem depois comprar. Então eu queria trocar. Você poderia trocar para mim por favor.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Esta camiseta não ficou bem para me. Posso trocar por outra camiseta?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Q4 – Você vê o telefone de uma empresa em um cartaz na rua, mas não tem caneta para anotar o número em sua agenda (e está sem celular ou qualquer outra coisa onde pudesse anotar). Você percebe que há um homem perto de você segurando uma caneta, e resolve pedir a caneta emprestada:

S1 – (nulo)

S2 – Por favor, posso usar um pouco sua caneta?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S3 – Com licença senhor, se pode me emprestar sua caneta?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Posso usar sua caneta?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – Oi, o senhor podia me emprestar a sua caneta?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Eu poderia usar sua caneta para anotar um número?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Podia usar sua caneta para anotar o número de telefone? Obrigada!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Não estou com a caneta, pode me emprestar, só um momentinho.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – Olá! Pode me emprestar a caneta, por favor? Preciso anotar um número e o devolvo já.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Oi Senhor! Sou um estudante Chinês, e estou interessado em responder a essa propaganda, você tem como me emprestar a sua caneta para anotar o número dessa empresa? Muito obrigado!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Oi, desculpe, poderia me emprestar um minutinho sua caneta? Quero anotar este número do telefone no cartaz, muito obrigada.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – O senhor tem caneta

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – favor, senho pode me emprestar a caneta um pouco, obrigado.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – com licença, voce poderia me emprestar sua caneta,porque tenho uma coisa pra anotar,mas esqueci minha em casa.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Pode me emprestar uma caneta, por favor.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Sr. Será que posso pedir a sua caneta emprestada?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Desculpe pelo incómodo. Queria anotar alguma coisa na minha agenda, mas não trouxe a minha caneta. Pode me emprestar a sua? Muito obrigada!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Oi Senhor, eu poderia emprestar a sua caneta por alguns segundos para me anotar um numero de telefone?!Obrigada.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – senhor...podia me emprestar a caneta? Por favor...obrigada...

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Com licença,eu queria anotar uma coisa em minha agenda mas eu não tenho caneta agora,você poderia me emprestada sua caneta por favor?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Oi amigo,presta essa caneta me favor é rapidinho só para anotar o numero de telefone.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Poderia emprestar a sua caneta para eu anotar um numero de telefone por favor?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Por favor, poderia me emprestar um pouco a caneta?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Com licença senhor, você poderia emprestar a caneta para mim? Eu preciso escreve esse numero, mas não tenho caneta agora.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Com licença, amigo. Posso pedir a emprestar sua caneta para anotar um número telefônico?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Q5 – Você gostaria de participar de um curso de especialização relacionado ao seu trabalho, mas para isso precisa pedir um dia de licença para seu chefe. Você fala com ele:

S1 – O chefe, quero pedir um dia de licença para um curso profissional, tá bom?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – (nulo)

S3 – Queria participar de um.... amanhã, poderia me dar um dia de licença?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Oi. Vou participar de um curso de especialização relacionado ao meu trabalho. Então, peço um dia de licença. Posso?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – O chefe, estou interessado num curso de especialização relacionado ao meu trabalho, permita-me tirar um dia de licença, por favor.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Senhor, vou participar dum curso de especialização para melhorar a minha capacidade do trabalho. Posso ter um dia de licença?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Podia pedir um dia de licença? Queria participar de um curso de especialização.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Oi, chefe, pode me dar um dia de licença para eu participar de curso de português?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – Senhor XXX, eu gostaria de participar de um curso de especialização. Posso pedir um dia de licença?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Bom dia senhor, vi uma propaganda de um curso de especialização, esse curso é muito relacionado ao meu trabalho e acho que ele é uma boa oportunidade para mim e para a nossa empresa. Como agora estamos no inverno e temos poucos clientes, seria uma ideia legal para eu participar desse curso. Eu queria pedir a licença de 1 dia ao senhor, pode ser?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Bom dia, Sr.XXX, queria participar dum curso de especialização que tem haver com o meu trabalho, por isso, peço-lhe a licença de um dia de ausência. Muito obrigada.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – O senhor, posso pedir licença para participar de um curso de especialização relacionado ao trabalho?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – oi chefe, ta tendo um curso ai que vai ajudar no meu servico aqui, me dar um dia de licenca.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – Senhor, tenho um curso de especializacao a participar que tem relacao ao meu trabalho tambem, entao queria pedir se possível um dia de licenca.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Preciso participar um curso, mas vou ter que faltar um dia no meu trabalho.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Chefe, se eu fizesse um curso fora no dia XX, será que atrapalharia o nosso serviço?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Gostaria de participar de um curso de especialização para me aperfeiçoar no meu trabalho. Por isso, venho a pedir ao senhor para me dar um dia de licença. Muito obrigada pela atencao.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Bom dia chefe.Gostaria de conversar com o senhor sobre a folga que vou tirar na semana que vem para o meu curso de mestrado.Teria um tempo?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – meu querido chefe, preciso um dia de licenca pra participar de um curso que vai me servir muito no trabalho....no dia xxx.....posso? obrigada....

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Com licença,eu queria participar de um curso de especialização relacionado ao meu trabalho,então eu posso pedir um dia para isso?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Oi Chefe tudo bem! Vi um curso muito interessante q pode ser util para empresa mas para fazer esse curso vou precisar um dia de licença, você me libera esse?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Senhor poderia me permitir um dia de licença para eu fazer um curso de especialização se possível?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Vi um curso muito bom e relacionado com meu trabalho, gostaria de fazer, o que você acha?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Com licença senhor, eu queria pedir um dia de licença para participar um curso de especialização se possível. Este curso é muito importante e proveitoso para o trabalho que eu estou fazendo. O senhor poderia me dar um dia, por favor?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Eu gostaria de participar de um curso de especialização. Posso pedir um dia de licença para ir ao curso?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

RECUSAS

Q1 – Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante. Você já está no local combinado, mas seu amigo está atrasado e liga para seu celular, dizendo que vai demorar cerca de 20 minutos e pedindo que você espere. Você recusa:

S1 – O pá, tenho um encontro urgente daqui a meia hora. Vamos combinar de novo, tá bom ?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – (nulo)

S3 – Desculpe, só tenho 10 minutos de intervalo no trabalho, tenho que voltar. Podemos marcar para outro dia?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Vou ir a uma reunião. Não tenho tempo para espera. Desculpe. Vamos combinar em outro dia.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – Venha já, caso contrário, vou embora.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Desculpe, não tenho muito tempo para aguardar.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Não podia esperar por tanto tempo, porque vou começar a trabalhar e tenho de voltar para a empresa. Desculpa!

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Estou com urgência.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – Entendi. Mas tenho que ir à bilheteria para comprar a passagem. Ela vai fechar daqui a dez minutos. Encontramo-nos amanhã. Pode ser?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Oi! Meu amigo! Mas não posso esperar mais! Outros amigos estão aqui e eles querem ir ao outro restaurante que fica perto daqui! O nome é XXX. Então a gente encontra lá, pode ser?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Não posso o esperar mais 20 minutos, desculpe. Estou cheio de fome. Então, vou pedir comidas antes, ta bem?

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – Hoje não posso, desculpe.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – ah nao dar, tenho aula daqui a pouco ja...

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – Acho que nao posso, nao tenho tempo, tenho outro compromisso depois, podemos combinar outro horario.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Não posso ficar te esperando tanto tempo.

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Aconteceu uma coisa, será que podemos remarcar para outro dia?

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Não acredito. Como você pode fazer isso? Tenho outro compromisso daqui a 30 minutos, então acho que não tenho mais tempo para te esperar aqui. A gente se encontra outro dia. Está bem?

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Oi Ju, vai com calma. Eu acho que vou me atrasar também, fora isso, surgiu um imprevisto no meu trabalho. Quer combinar outro dia?

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – bah... não posso esperar tanto..... a gente combina outro dia?

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Desculpe, eu não posso te esperar por 20 minutos.

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Olha cara, bem q eu queria te esperar mas sabe, coronel da casa já me ligou e puxou cozeira tô indo embora tava te esperando para te falar disso.

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Já fiz o pedido dos pratos, e a galera está te esperando, chegue logo aí!

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Não vai dar, já tenho outro compromisso marcado em seguida...

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – 20 minutos!! Olha, Eu estou depressa também, porque tenho que trabalhar á 1 hora. Então eu vou comer primeiro, está bom? Até próxima vez! Bom trabalho você!

- a. adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Me desculpe, meu amigo! Eu já tenho compromisso marcado daqui uns 15 minutos. Deixe nosso encontro para a próxima vez.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Q2– Um colega de trabalho precisa digitar um texto de 20 linhas para ser publicado no *site* da empresa onde vocês trabalham, mas ele está fazendo outro serviço no momento e pede que você digite para ele. Você recusa:

S1 – Gostaria de ajudá-lo, mas o chefe entregou-me mesmo agora um material para traduzir, é muito urgente.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – Fala com o chefe. Estou ocupado também.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S3 – Desculpa, queria de a ajudar, mas tenho montantes de trabalho a fazer esta tarde, pode perguntar para outra pessoa?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Desculpe, estou muito ocupado. Pode pedir outro colega?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – Desculpe, também estou lotada. Procure outras pessoas, por favor.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Desculpe, estou muito ocupado. Poderia pedir a outras pessoas para o ajudar.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Não podia ajudá-lo, desculpa. Temos muitos trabalhos a fazer.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Desculpa, mas estou cheio de trabalho agora.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – Gostaria de te ajudar, mas tenho que ir a uma reunião agora. Desculpe.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Eu gostaria de te ajudar. Mas estou fazendo o projeto para a reunião daqui a 20 minutos. Muito desculpe e acho que a Ana está disponível para te ajudar. Ela é nossa colega nova.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Desculpe, tenho medo de não poder o ajudar agora, porque tenho de fazer preparativos para a minha viagem. Amanhã, muito cedo, vou ao sul junto com os meus pais, para passar as férias e ainda não arrumei as bagagens. É melhor perguntar a alguém outro.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – Desculpe, estou com pressa.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – ah, agora nao posso, tenho que entregar este trabalho antes do meio dia.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – desculpa,tambem tenho trabalho urgente a fazer agora, tu pode pedir outra pessoa.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Estou muito ocupada no momento.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Não vou ter tempo

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Desculpe. Acho que não posso ajudá-lo no momento porque também estou ocupada com um trabalho urgente na mão. Veja se outros colegas podem te ajudar ou não.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Sinto muito, adoraria te ajudar-lo,mas eu tambem tenho um projeto para apresentar daqui a meia hora e ainda nao esta pronto.Talvez a Cris pode te ajuda-la, quer que eu pergunte a ela?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – ate te ajudaria, se eu tiver tempo...mas tou tambem com muito trabalho pra fazer....

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Desculpe,eu não posso digitar o texto para você,eu tenho que ir embora agora.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Pois é, bem q gostaria te ajudar mas tô com cheio de serviço e atrasado também, se vc não tiver pressa e esperar q eu terminasse meu serviço primeiro...

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Desculpa que nao vou poder te ajudar, porque estou saindo agora para fazer um servico lá fora, sinto muito!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Agora nao posso, estou com os trabalhos para entregar daqui a pouco.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Ah, desculpa. Infelizmente, eu não posso ajudá –la, porque hoje eu tenho muitas coisa para terminar. Talvez Luiz pode ajudá-la, pode pergundar para ele.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Desculpe! Não posso ti ajudar por que estou muito ocupado.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Q3 - Você trabalha em uma loja de roupas, e um cliente deseja trocar uma camiseta que comprou alguns dias atrás. A camiseta aparenta já ter sido usada, e a loja não permite trocas nessas condições. Você recusa:

S1 – Desculpa, as roupas aqui só podem ser trocadas por causa de qualidade.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – Desculpe. Você deveria ver a nota no portão: "Após ser vendidas, as mercadorias não poderão ser trocadas"

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S3 – Desculpe, senhora, a sua camiseta já foi usada, por isso, não pode trocar.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – (nulo)

S5 – Desculpe, as normas da loja não me permitem trocar as roupas.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Desculpe, de acordo com os regulamento de nossa loja, a troca não será permitida.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Desculpe, não podia trocar a camiseta por você, porque já ter sido usada.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Gostaria, mas a loja permite, não é da minha vontade.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – Desculpe. Parece que a camiseta já foi usada. E a nossa loja não permite trocas nessas condições.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Sim senhor. Mas tenho aqui os regulamentos de troca de camisetas da nossa loja. Olha, aqui está escrito, a loja não troca as camisetas usadas. Ao compra, meus colegas já explicaram direitinho ao senhor!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Desculpe, não posso aceitar o seu pedido. Esta camiseta é obviamente usada, e nós não permitimos trocas nesta condição.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – Peça-lhe mil pedões, a loja não permite trocas nessas condições pois não podia resolver o assunto sozinha.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – bem vindo de volta, mas nao aceitamos troca uma vez que as camisas sao usadas, essas sao as regras, e esta escrito na sua nota fiscal, desculpe nao poder ajuda-lo.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – desculpa, a loja nao permite trocar roupa usada, entao nao podemos trocar pra ti.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Não podemos trocar a camiseta depois de ter usado.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – A loja não autoriza a troca

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Desculpe, Senhora. Não podemos trocar esta camoseta para você. Porque a nossa loja não permite trocar peças usadas. A camiseta aparenta já ter sido usada. Não temos jeito.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Sinto muito senhora, mas a camiseta aparenta ser usada e sem etiqueta, o gerente recusa a troca-la. Desculpa.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – desculpe...mas nao posso te trocar esa camiseta...a loja nao faz troca apois 24 horas da compra

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Desculpe,a camiseta aparenta já ter sido usada e minha loja não permite tracas nessas condições,então eu não posso troco para você.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Bom dia! Puxa! Eu compreendo e realmente gostaria te ajudar mas a politica da loja não permite troca da mercadoria nesa condição se faço isso perco meu emprego.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Desculpa, nós não responsabilizamos por trocas se a roupa fosse usada, sinto muito!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Infelizmente a politica da loja nao permite a troca...

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Desculpa, nós não podemos trocar para senhora. Porque essa camiseta já usada, e nosa loja não permite trocas nessas condições. Muito desculpa!

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Me desculpe! O tempo de troca da sua camiseta já esgotou e não podemos abrir a exceção para você.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Q4 - Você está na rua e uma pessoa pede uma caneta emprestada para anotar um número de telefone que viu em um cartaz. Você recusa, embora tenha uma caneta guardada:

S1 – Desculpe, ele não funciona.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – Desculpe, ela não funciona.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S3 – Desculpe, senhora, tenho que sair para apanhar o ônibus. Olhe, ele já vem.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Desculpe. A caneta é inútil.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – Desculpe, estou usando a caneta.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Desculpe, a caneta está avariada.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Desculpa, mas preciso de usar a caneta neste momento.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
---	--

b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Tenho que ir embora agora, desculpe.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – (nulo)

S10 – Desculpe, meu amigo, não tem mais tinta na minha caneta. Gostaria de te ajudar, também preciso de uma caneta nesse momento.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Desculpe, minha caneta não funciona bem, por isso, não consigo o ajudar.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – Desculpe, a minha canete não tem tinta.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – desculpa, também tou sem caneta.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – desculpa, agora eu também vou usar a caneta .

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Não tenho caneta comigo.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Estou saindo já, não vou poder te esperar para usar a caneta

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Desculpe. A minha caneta está estragada.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Sinto muito, não tenho comigo.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – aahh...mas minha caneta nao ta funcionando....

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Desculpe, eu não posso te emprestar minha caneta porque eu só tenho uma caneta agora.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Pois é cara! Meu onibus já tá no ponto, não posso perder esse a proxima só daqui uma hora, fui.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Desculpa, a minha caneta está sem tinta, sinto muito!

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Tenho uma caneta aqui, mas infelizmente nao esta' funcionando...

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Desculpa, eu preciso ir embora agora, estou depressa. Desculpe Tchau!

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Me desculpe! Minha caneta não está funcionando.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

Q5 – Você é o chefe de uma empresa, e um de seus funcionários pede 1 dia de licença para participar de um curso de especialização na próxima semana. Você recusa:

S1 – Gostaria de que você participe do curso, mas temos muitos trabalhos próxima semana.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S2 – Não um dia não vai ajudar nada para você.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S3 – Desculpe, penso que não dá. Olhe, na próxima semana haverá três pessoas a tirar suas férias, por isso, teremos muito trabalho para fazer. Pode me ajudar?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S4 – Que pena! Vou enviar você para uma pesquisa na outra província em breve.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S5 – Desculpe, nestes dias, preciso de você.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S6 – Desculpe, não pode. Vou oferecer outras oportunidades no futuro.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S7 – Desculpa, temos muitos trabalhos nestes dias, precisamos de você a acabar seus afazeres.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S8 – Mas na semana que vem, temos uma reunião, na empresa, todo o mundo tem que participar.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S9 – XXX, gostaria de autorizar seu pedido. Mas como você sabe, o novo projeto da empresa vai ser discutido naquele dia. E a sua participação será muito importante.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S10 – Que legal que você veio me buscar com essa ideia. É bom que a gente sempre se melhorar, mas, eu preciso de você hoje, temos um cliente novo e na nossa empresa só você sabe sobre essa área. Você tem como participar do curso noutro dia ?

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S11 – Não posso lhe dar licença, porque na próxima semana, estaremos ocupadíssimos e ninguém poderá estar ausente.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S12 – Lamento muito, mas não concordo.

a. adequação das expressões utilizadas	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade	totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S13 – ah, e como fica o nosso projeto, temos que terminar-lo quando antes. Deixa para proxima vezes.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S14 – acho que nao da, agora tem muitos trabalhos na empresa, entao nao e bom para voce sair neste momento.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S15 – Não posso te dar a licença porque tens muito trabalho a terminar ainda.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S16 – Vai prejudicar o andamento do trabalho

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S17 – Fico muito contente por saber que você prefere tirar um curso de especialização. Mas, como você sabe, a nossa empresa vai receber uma delegação chinesa na próxima semana e você desempenha um papel bem importante nesta recepção. Acredito que o nosso trabalho não vai correr bem sem a sua assistência. Então, nesta vez não posso lhe dar licença.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S18 – Adoraria de dar licenca, mas o dia que voce escolheu realmente nao vai dar certo, tem como voce prorroga-la?

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S19 – se fosse nesta semana tudo bem...mas na proxima nao vai dar...vou precisar da tua presenca na empresa....

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S20 – Não,acho que não,eu tenho muito trabalho para você na próxima semana.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 c. **polidez** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S21 – Ok, Deixo ver... semana q vem... cara, acho q não vai dar não, eu não vou estar ai e vc vai ficar no meu lugar quando minha ausência, para fazer curso tem outra oportunidade e sabe a empresa não pode faltar vc.

a. **adequação das expressões utilizadas** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
 b. **nível de formalidade** totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S22 – Desculpa que eu não posso te dar a licença, pois tem aqui muito serviço para terminar ainda.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S23 – Semana que vem eh muito em cima da hora, vamos deixar para proxima ocasiao

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S24 – Agora eu não posso dar um dia de licença para você. Porque você sabe que nosa empresa tem um projeto grande agora, Temos que terminar este projeto nesta semana. Então você pode participar o curso mais tarde??

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

S25 – Me sento muito, mas não posso autorizar seu afastamento porque há muito trabalho acumulado no serviço.

a. adequação das expressões utilizadas totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
b. nível de formalidade totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada
c. polidez totalmente inapropriada 1 – 2 – 3 – 4 – 5 completamente apropriada

ANEXO G – PRODUÇÕES FORNECIDAS PELO GRUPO 3PEDIDOS

1 – Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante, mas você se atrasou por causa do trabalho e vai demorar cerca de 10 minutos para chegar no lugar combinado. Você, então, liga para o celular de seu amigo para pedir que ele espere:

1. Alô! Fulano, é o seguinte, chego aí daqui uns 10 min. Tive um probleminha, mas estou a caminho! Até mais.
2. Oi, desculpe, mas só pude sair agora do trabalho. Chego aí daqui a uns 10 minutos.
3. Podes me espera? Vou me atrasar por 10 min.
4. Olha só, deu um problema aqui no serviço e vou me atrasar uns 10 minutos pra chegar aí no restaurante.
5. Oi fulano! Me atrasarei 10 minutos pois tive contratempos no trabalho, tudo bem?
6. E aí tchê, já chegasse? Vou me atrasar um pouquinho que demorei um pouco no trabalho...
7. E ai rapa, vo me atrasa um pouco, mas vai tomando as gelada.
8. Oi, e ae tchê? Olha só, vou me atrasar uns 10 minutos aí, você pode me esperar?
9. Oi, onde tu ta? Vou me atrasar um pouquinho, me espera, é certo que eu vou, beijos.
10. Fala tchê, vou me atrasar 10 minutos, segura aí que já chego. Abraço.
11. Me desculpe X, mas vou chegar atrasado por causa do trabalho. Pode me esperar um pouquinho?
12. oi! Houve um pequeno problema aqui, vou me atrasar uns 10 minutos, tu podes me aguardar?
13. oi fulano, vou me atrasar uns 10 minutinhos pq me enrolei no trabalho. se preferir, vá fazendo o pedido, logo estarei aí.
14. Oi fulana, podes me esperar uns 10 minutinhos que estou atrasada, obrigada!
15. Oi Fulano! Vou me atrasar cerca de dez minutos. Você pode esperar ou marcamos outro dia?
16. Bah amigo desculpa mesmo o atraso, mas já estou indo, mais 10 minutinhos e já chego ai.Me espera ta???

17. Duda, você pode me esperar um pouquinho? Me atrasei por causa do trabalho, mas em 10 minutinhos já estou aí. Pode ser?

18. Oi Fulano, é o seguinte: Tive um probleminha aqui no trabalho e não vou conseguir chegar no horário que tínhamos marcado. Chego 10 minutos depois, blz?

19. O fulano, me espera aí que daqui a uns 10 minutos to chegando, beleza? Então ta, abraço!

20. Alô, me atrasei um pouco! Me espera! Daqui a 10 minutinhos to chegando!

2 – Você precisa com urgência digitar um texto de 20 linhas para ser publicado no *site* da empresa onde você trabalha, mas está fazendo outro serviço no momento e não poderá digitar. Você, então, decide pedir que um colega de trabalho digite o texto para você:

1. Fulano, esse texto tem que ser digitado com urgência, mas o problema é que estou ocupada agora e não posso. Faz isso pra mim?

2. Oi, posso pedir um favor? Preciso terminar um outro serviço antes de começar o texto para o site e estou totalmente sem tempo. Você não poderia digitar este texto para mim?

3. Fulano, me dá uma força, pois estou atrapalhada. Podes digitar este texto de 20 linhas, que precisa ser publicado no site da firma?

4. Será que você pode fazer este favor para mim, estou com outra tarefa no momento e não vou conseguir terminar isso a tempo.

5. Fulano, você pode me ajudar? Precisamos de um texto de 20 linhas que será publicado no site da empresa. Você tem disponibilidade e interesse em redigi-lo?

6. Tchê, será que tu podia me fazer um favor? Eu tinha que digitar um texto pra empresa, mas to meio ocupado... Tu me quebrava esse galho?

7. Oo Luciane (caso ela fosse Luciane), preciso de um favorzão teu. Quebra essa galho pra mim, por favor.

8. Oi, será que você poderia me ajudar? Eu preciso com urgência digitar esse texto para publicar no site da empresa mas tenho uma outra coisa que eu estou fazendo que é mais urgente ainda, seria possível?

9. oi, tas muito atrapalhado, ai? É que eu to cheia de coisa pra fazer e queria saber se tu não pode me ajudar, é bem rapidinho, tu podes digitar um texto, é pequeno, umas 20 linhas, pra mim?

10. Tu pode digitar este texto pra mim? Estou enrolado aqui com outro serviço e não vai dar tempo.

11. Pode me fazer um favor? Estou sem tempo nenhum para escrever esse texto pro site. Será que você poderia fazer pra mim?
12. oi! Será que podes quebrar um galho para mim? Digita este texto? Obrigada.
13. Ei, fulano, estou ocupadíssima aqui com esta tarefa, pode me quebrar um galho? digite este texto aqui... obrigada!!! te devo essa!
14. Será que tu podias digitar um texto para mim? pois estou ocupada no momento para fazê-lo.
15. Fulano! Preciso digitar um texto com urgência, mas estou muito atarefada. Você pode digitar pra mim? Ficarei muito contente se puder!
16. Oi, desculpa encomodar é que estou muito ocupada e ainda precisa com urgência digitar um texto tu podes fazer esse favor pra mim se tu n estiver muito ocupado claro????
17. Dé, será que você pode me quebrar um galho e digitar esse texto aqui pra mim? É bem pequeno, mas é que estou super ocupado agora.
18. Fulano, será que tu poderia me fazer um grande favor? Eu preciso digitar o texto tal e não tenho tempo para escrevê-lo. Será que poderias escrever pra mim?
19. Tu podes digitar pra mim? Me faz esse favor? Não to podendo agora! To bem atrapalhada!
20. Cara, me faz um favor? Preciso digitar esse texto, mas estou fazendo esse outro serviço agora e não posso parar. Me quebra esse galho?

3 – Você comprou uma camiseta em uma loja, mas achou que ela não ficou tão bem em você quanto parecia. Você, então, volta à loja para pedir que o vendedor troque a camiseta:

1. Por favor, eu gostaria de trocar esta camiseta, não sei se é possível?!
2. Oi, eu queria trocar esta camiseta por outra. Tem como?
3. Olha, cheguei em casa experimentei a camiseta e ã m achei legal. Poderia troca-la?
4. Eu gostaria de trocar essa camiseta por um outro tamanho.
5. Olá! Comprei esta camiseta aqui, porém, ao chegar em casa, provei a camiseta com algumas calças e casacos e não gostei muito das combinações. É possível que eu troque por outra de cor diferente?

6. Oi, tudo bem? Eu comprei essa camisa aqui, mas ela não ficou muito boa, será que dava pra trocar?
7. Boa tarde meu amigo, comprei esta camiseta aqui semana passada, mas ela não ficou tão bem como imaginei. Seria possível troca por outra maior?
8. Olá, por favor, gostaria de trocar essa camiseta, podes me ajudar?
9. Com licença, me desculpe incomodar é que eu fiz uma compra aqui essa semana, mas cheguei em casa e experimentei e não gostei, será que não tem um jeito de trocar, eu nem usei, é que eu gostei mesmo. Obrigada
10. Oi, tudo bom?! Eu vim trocar esta camiseta.
11. Eu gostaria de trocar essa camiseta por favor.
12. oi! Tudo bem? Eu cheguei ontem em casa e experimentei a camiseta e realmente não gostei, vc pode trocar p mim?
13. Oi, amigo, eu comprei esta camiseta a poucos dias, mas não ficou muito legal, gostaria d trocar, é possível? obrigada
14. Olá, comprei esta camiseta outro dia e gostaria de trocá-la por outras, pois não gostei desta.
15. Moço! Eu comprei uma camiseta aqui, mas cheguei em casa e percebi que ela não ficou legal em mim. Será que posso trocá-la?
16. Oi, tudo bem??Comprei essa camiseta e gostaria de trocar eu posso??
17. Oi, eu gostaria de trocar esta camiseta. Não ficou bem em mim...
18. Eu vim trocar esta camiseta.
19. Oi, tudo bem? Será que dá pra trocar essa camiseta?
20. Boa tarde, comprei essa camiseta, mas queria trocar por outra, pode ser?

4 – Você vê o telefone de uma empresa em um cartaz na rua, mas não tem caneta para anotar o número em sua agenda (e está sem celular ou qualquer outra coisa onde pudesse anotar). Você percebe que há um homem perto de você segurando uma caneta, e resolve pedir a caneta emprestada:

1. Com licença, tu poderias me emprestar a caneta um minutinho?
2. Oi, você pode me emprestar a sua caneta só por um momento?
3. O senhor poderia me emprestar a sua caneta?

4. Você poderia me emprestar a caneta um pouco para eu anotar um número de telefone?
5. Com licença, poderia me emprestar sua caneta por um momento?
6. Oi, desculpa incomodar, mas será que tu podia me emprestar tua caneta só um pouquinho pra eu anotar um telefone?
7. Com licença senhor, me emprestarias tua caneta um segundinho por gentileza.
8. Olá, será que o Sr. poderia me emprestar a caneta um momento pra eu anotar um número?
9. Senhor, com licença, desculpe lhe atrapalhar, é que estou precisando anotar o numero que esta naquele cartaz, mas não tenho como, o senhor poderia me emprestar uma sua caneta?
10. Amigo, tu podes me emprestar esta caneta? Só pra eu anotar um número.
11. Com licença, poderia me emprestar sua caneta um minutinho?
12. olá? Vc pode me emprestar uma caneta?
13. Com licença, senhor, poderia me emprestar a sua caneta para eu anotar o telefone d uma empresa q ví no cartaz logo ali? obrigada.
14. Licença, por favor podes me emprestar sua caneta um momento?
15. Moço (ou Senhor)! Estou sem caneta e preciso muito anotar um numera dessa empresa. Poderia me emprestar sua caneta? Muito Obrigada!
16. Oi, com licença, o senhor poderia me emprestar sua caneta 1 minuto só para que eu possa anotar um número de telefone??
17. Com licença, você poderia me emprestar a caneta só para eu anotar o número do telefone que está ali no cartaz?
18. Cara, tu podia me emprestar a caneta só para anotar um número de telefone?
19. Oi! Com licença, o senhor poderia me emprestar a sua caneta? Tenho que anotar um número urgente e to sem nada!
20. Por favor, me empresta a tua caneta um minuto?

5 – Você gostaria de participar de um curso de especialização relacionado ao seu trabalho, mas para isso precisa pedir um dia de licença para seu chefe. Você fala com ele:

1. Eu precisaria, se possível, uma licença para poder participar de um curso de especialização.
2. Olá, gostaria de participar de um curso de especialização na semana que vem. Tem como eu ter a próxima terça-feira livre?
3. Gostaria de saber se seria possível o senhor me conceder uns dias de licenças, pois desejo fazer um curso de especialização em minha área. Assim, através desta especialização poderia produzir mais no meu serviço, como também aumentar meus conhecimentos sobre determinados assuntos do ramo.
4. Tem um curso de especialização, que é relacionado com o meu trabalho aqui na empresa, e eu gostaria de saber se poderia tirar um dia de licença do serviço para poder fazer o curso.
5. Chefe, gostaria muito de fazer o workshop de práticas inovadoras no dia 30 deste mês. É possível obter licença do trabalho nesta data para participar do curso?
6. Fulano, queria te pedir um favor. Vai ter um curso de especialização que eu queria fazer, mas precisaria que tu me desse um dia de licença...
7. Geraldo (como se fosse o nome dele). To interessado num curso de especialização importante pra mim, mas precisaria me afastar do trabalho por algumas semaninhas. Poderias, na medida do possível, me conceder uma licença?
8. Bom dia chefe. Eu estou querendo me qualificar, fazendo um curso de especialização, no entanto, precisarei de dispensa de um dia, seria possível?
9. Posso falar com o senhor? Eu, vou fazer uma prova pra especialização, só que vou precisar faltar um dia aqui, será que o senhor poderia me liberar?
10. Doutor, vai ter um curso de especialização na minha área e estou interessado em participar, mas pra isso eu precisaria de um dia de licença no meu serviço, seria possível?
11. Gostaria de pedir um dia de licença para poder fazer um curso importante na minha área. É possível?
12. chefe! To a fim de fazer um curso de especialização, posso faltar ao trabalho na próxima segunda?
13. Gostaria de fazer um curso de especialização na minha área, mas para isso precisarei de um dia de licença, o que o sr. me diz?
14. Gostaria de pedir um dia de licença, pois tenho a intenção de participar de um curso de especialização relacionado ao trabalho. É possível?

15. Sr. Fulano! Ocorrerá em tal data um curso de especialização de tal coisa e gostaria de participar. É possível o Sr. pode me liberar? Seria de grande importância para nosso trabalho!

16. Com licença chefe, vai ter agora um curso de especialização e eu gostaria de lhe pedir se possível um dia de licença para que eu possa fazê-lo, se não for incomodo??

17. Chefe, fiquei bem interessado num curso sobre XXX. Será que é possível eu participar? É no dia X.

18. Fulano, é o seguinte: Dia tal estará acontecendo um curso de especialização em tal lugar. Eu gostaria de saber se existe a possibilidade de eu ser dispensado do trabalho neste dia para ir.

19. Oi! Será que dava pra eu ser liberada, pois tenho um curso pra fazer!

20. Chefe, tem um curso que quero fazer que é relacionado ao que eu faço diariamente, mas preciso de um dia de licença pra isso. Tem como liberar?

RECUSAS

1 - Você e um amigo combinaram de se encontrar em um restaurante. Você já está no local combinado, mas seu amigo está atrasado e liga para seu celular, dizendo que vai demorar cerca de 20 minutos e pedindo que você espere. Você recusa:

1. Desculpa, mas tenho um compromisso em seguida e não posso esperar. Combinamos uma outra hora.
2. Tenho uma entrevista marcada para daqui a uma hora e ainda preciso passar em casa. Não vou poder te esperar tanto tempo assim. Fica pra outra.
3. Olha, meu tempo acabou e eu não poderei esperar mais...fica para uma próxima vez
4. Desculpe, mas vamos ter que deixar o encontro pra outra hora, pois me ligaram um pouco antes de você. Apareceu um problema que preciso resolver e não posso esperar 20 minutos aqui.
5. Desculpe, não posso mais esperar. Vamos marcar em outro dia?
6. Bah, tchê, pior que não vai dar mesmo. Tenho um compromisso daqui a pouco. Mas fica pra próxima, blz? Abraço!
7. Pô cara, desculpa ai mas não vai dar pra te esperar. Deixa pra outra.
8. Desculpa amigo, mas eu tenho outro compromisso agora, portanto não vou poder te esperar, fica pra outra vez.

9. Bah tchê, 20 minutos é muito, eu já vou indo. Fica pra uma próxima. Abraço.
10. Desculpe mas não vou poder esperar pois tenho um outro encontro marcado o qual não posso chegar atrasado.
11. bah! Infelizmente não posso esperar, pode ficar p amanhã?
12. Não poderei t esperar pois tenho outros assuntos mais urgentes para resolver. vou pedir meu almoço/janta e outra hora nos falamos.
13. Desculpe, mas não será possível esperá-lo, tenho outros compromissos.
14. Ah, fulano! Infelizmente, não poderei esperá-lo, pois tenho muitos compromissos à tarde, além de hora certa para retornar ao trabalho. Podemos marcar para outro dia?
15. Bom infelizmente não vou poder esperar mais porque tenho outras coisas importantes pra fazer.
16. Olha só X, é que eu estou com bem pouco tempo livre agora. Você se importa de marcarmos para amanhã ou outro dia?
17. Ô, Fulano... É o seguinte: Eu tenho um compromisso mais tarde e não vou poder atrasar o jantar nem um minuto. Deixamos para outra. Pode ser?
18. Ah! Não vou poder te esperar! Tenho um monte de coisa pra fazer! Bj
19. Bah, foi mal, mas eu não posso ficar esperando, tenho que voltar logo pro trabalho. Fazemos o seguinte, mais tarde eu te ligo e a gente combina melhor pra outro dia, pode ser?

2 – Um colega de trabalho precisa digitar um texto de 20 linhas para ser publicado no *site* da empresa onde vocês trabalham, mas ele está fazendo outro serviço no momento e pede que você digite para ele. Você recusa:

1. Olha, o problema é que eu tenho um monte de coisas para fazer também, e não posso me atrasar. Pede para outra pessoa que não esteja fazendo nada.
2. Desculpe, mas não posso. Estou com tendinite e tenho que terminar meu próprio texto antes de fazer as minhas outras tarefas.
3. Desculpa fulano, mas também estou atrapalhada
4. Desculpe, mas minha tendinite está me incomodando e não estou podendo digitar textos.
5. Desculpe, mas não tenho propriedade sobre este assunto para redigir o texto.

6. Bah, tchê, pior que não vai dar, to cheio de serviço pra fazer...
7. Bah Mariano (caso fosse este o nome dele), sinceramente to meio atarefado nessa tarefa aqui. Me desculpa, mas realmente vou ter que te deixar na mão.
8. Desculpa, mas eu tenho que sair e resolver algumas coisas na rua, mas se eu voltar antes eu digito pra você, mas no momento não possível.
9. Desculpa, mas também estou ocupado com meu serviço, agora não vai ser possível te ajudar.
10. Desculpe, mas estou atrapalhadíssima e não terei tempo.
11. ih, infelizmente não posso.
12. Ah, t vira, não vou fazer o serviço dos outros. por acaso tu vai me dar uma porcentagem do teu salário por isso?
13. Olha, não poderei digitá-lo para você pois estou muito atarefada também.
14. Ah colega! Infelizmente não poderei fazer, pois tenho muito trabalho acumulado, sendo inviável deixa-los para trás. Se eu pudesse, realmente não haveria problema, mas no momento não dá!
15. Ih... Estou muito ocupada agora, não vou poder digitar pra você. Desculpa!
16. Nossa, eu digitaria para você sim, mas é que agora eu também estou bem ocupado.
17. Putz, cara! Não vai dar mesmo... To com a agenda cheia.
18. Bah! Não vou poder! To cheia de coisas pra fazer! Me desculpa?
19. Bah, agora não vai dar. To com esse serviço atrasado aqui e preciso colocar em dia, foi mal

3 - Você trabalha em uma loja de roupas, e um cliente deseja trocar uma camiseta que comprou alguns dias atrás. A camiseta aparenta já ter sido usada, e a loja não permite trocas nessas condições. Você recusa:

1. Desculpe, senhor, mas como a camiseta aparenta já ter sido usada, não podemos fazer a troca da mercadoria nessas condições.
2. Eu lamento, senhor. A loja não permite troca de roupas usadas.
3. Não podemos trocar roupas que já tenham sido usadas.

4. Desculpe, mas são normas da empresa e não podemos realizar a troca de produtos já usados.
5. Desculpe, mas esta camiseta parece ter sido usada e neste caso não podemos efetuar a troca. Gostaria de falar com a nossa gerente?
6. Olha, me desculpa, mas não podemos trocar. A loja não permite troca de roupas que já foram usadas.
7. Meu amigo, infelizmente, por política de venda da loja, não realizamos trocas. Mas caso queiras conversar diretamente com o gerente posso chamá-lo.
8. Desculpe-me senhor, mas a camiseta já está usada. Nós só aceitamos trocas de peças que estejam como saíram da loja e com a etiqueta.
9. Desculpe senhor, não será possível, pois a camiseta já esta usada e a loja não permite trocas nessas condições.
10. Desculpe, mas não podemos trocar roupas depois de já terem sido usadas.
11. desculpa, são normas da empresa não efetuar trocas.
12. Me desculpe, mas esta camiseta esta aparentando já ter sido usada e nao e permitida troca d mercadorias nestas condições.
13. Vais me desculpar, mas não será possível a troca da camiseta, pois ela aparenta já ter sido usada.
14. Cara cliente! Não será possível realizar a troca da camiseta, pois são ordens da gerência só realizar a troca de mercadorias em até 48 horas da compra.
15. Senhor(a) infelizmente não podemos fazer trocas, sua peça já foi usada e não podemos trocar nessas condições .
16. Desculpe, mas só permitimos trocas se a roupa estiver nas mesmas condições de quando foi comprada.
17. Cara, infelizmente não podemos fazer trocas de roupas já usadas pelo cliente.
18. Ah! Não vou poder trocar ela pra ti, porque já faz uns quantos dias que ela foi comprada.
19. Sinto muito senhor, mas a loja não aceita a troca de produtos já sem a etiqueta, infelizmente.

4 - Você está na rua e uma pessoa pede uma caneta emprestada para anotar um número de telefone que viu em um cartaz. Você recusa, embora tenha uma caneta guardada:

1. Não, eu já estou saindo daqui.
2. Desculpe, mas estou com pressa e não posso agora.
3. Infelizmente a única caneta que tenho está sem tinta.
4. Desculpe, mas não tenho nenhuma caneta comigo.
5. Tenho uma caneta comigo mas que está sem tinta, desculpe.
6. Me desculpa, mas não vai dar, to com um pouco de pressa...
7. Pó desculpa meu amigo, mas ela não ta funcionando.
8. Desculpa, mas a caneta não está funcionando, eu também queria tomar nota de umas informações e não estou conseguindo.
9. Não tenho.
10. Desculpe, mas ela não está funcionando.
11. desculpe, não tenho caneta.
12. Olha, nao tenho caneta alguma. anota na bina do celulr ou grava na memoria.
13. Não será possível, pois estou atrasada.
14. Infelizmente não tenho caneta para emprestá-la. Será que aquela pessoa não tem?
15. Me desculpe mas não tenho nenhuma caneta.
16. Eu estou sem caneta agora...
17. Bah, não tenho nenhuma mesmo!
18. Que pena! Não tenho nada aqui! Desculpa!
19. Bah, foi mal, não tenho caneta aqui comigo.

5 - Você é o chefe de uma empresa, e um de seus funcionários pede 1 dia de licença para participar de um curso de especialização na próxima semana. Você recusa:

1. No momento a licença não pode ser concedida, pois já estamos com um grande número de licenciados.

2. Não posso liberá-lo na sexta. A empresa estará cheia de solicitações e precisaremos cumpri-las até o final do expediente.
3. Desculpa ,mas infelizmente não poderei te liberar, pois esta semana será extremamente necessário na firma.
4. Não posso liberá-lo, pois você está com o seu serviço atrasado e deverá terminá-lo o quanto antes.
5. Não poderei liberar você nesta data, pois teremos uma reunião muito importante, desculpe.
6. Olha, não vai ser possível. Já temos poucos funcionários, não dá pra dispensar ninguém.
7. Jorge (caso seja esse o nome dele). Bah, nossa empresa tá com uma série de pedidos urgentes. Infelizmente tua especialização terá que ficar pra outra.
8. Não será possível, pois outro funcionário, colega seu, já pediu dispensa para o mesmo dia, e você ficará no lugar dele para suprir a falta.
9. Infelizmente não será possível. Teremos muito serviço na próxima semana.
10. Não vai dar, pois nesse dia não há ninguém para te substituir. Desculpe.
11. na próxima semana não vai dar, podes marcar p outra?
12. Sinto muito mas nao haverá como t dispensar. a empresa sairá penalizada d+ com sua falta.
13. Não será possível, para a próxima semana há muitas tarefas agendadas, uma outra oportunidade talvez.
14. Fulano! Ainda seja extrema relevância esse curso, não poderei dispensá-lo, porque estamos com déficit de pessoal, sendo imprescindível a tua presença para o bom andamento das nossas atividades.
15. Não posso, a empresa está numa correria e não posso deixar que você se ausente.
16. Eu acho muito importante participar de cursos, mas nesse dia realmente não vai dar para você faltar ao trabalho, porque teremos que desenvolver a tarefa XXX.
17. Olha só! A empresa X não tem a política de dispensar funcionários para nenhuma atividade que não ligada à Empresa.
18. Não vou poder te liberar, pois estamos precisando muito do teu trabalho nesta semana.

19. Infelizmente eu não vou poder te liberar, estamos com um projeto novo muito importante entrando nessa semana, e conto contigo pra participar na execução. Fica pra próxima