

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

ESTRUTURAS DE ABERTURA E FECHAMENTO EM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS EM PORTUGUÊS E EM ESPANHOL LÍNGUA MATERNA COM APLICABILIDADE EM PL2E

Viviane Bousada Caetano da Silva (PUC-Rio)
vivianebs@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Falantes de qualquer língua materna, por fazerem parte de uma determinada sociedade e estarem inseridos em uma determinada cultura, com normas de orientação que favorecem ao desenvolvimento da comunicação, expressam expectativas sociais comuns e acabam por comunicar-se com automatismo, sem pensar no que está ocorrendo durante a interação. Espontaneamente, sabem expressar-se, dependendo da situação em que se encontram, com maior ou menor formalidade.

Por outro lado, para um estrangeiro é difícil deparar-se, em um país estranho, com uma língua desconhecida e com uma cultura com peculiaridades diferentes da sua realidade. Christine Revuz (1998, p. 217) aborda este tema afirmando que “toda tentativa para aprender a linguagem vem perturbar, questionar, modificar aquilo que está inscrito em nós com as palavras da primeira língua”. Portanto, o indivíduo, ao aprender uma língua estrangeira, traz consigo toda uma história com a sua língua materna que vai interferir na sua maneira de abordar a nova língua. Muitas vezes, alheio aos novos aspectos culturais e lingüísticos, este indivíduo precisa aprender a se comportar para que não haja mal-entendidos como falsas expectativas e para que consiga evitar situações embaraçosas.

Estruturas de abertura e fechamento de conversação por meio do telefone, ou seja, rituais de cumprimentos e despedidas através deste aparelho estão presentes em qualquer sociedade moderna. Para tanto, a compreensão desses rituais de interação, que diferem em cada cultura, é muito importante para um estrangeiro. Tais aspectos determinam o uso de “alô”, “oi”, “bom dia” ou “então ‘tá, tchau”, “até logo”, “tenha um bom dia”, entre outras, seja em português ou em outro idioma.

Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos

Atualmente, pode-se afirmar, que é crescente o contato entre povos de diferentes regiões e culturas. Mais precisamente, na sociedade brasileira, é notório o vínculo existente com os países vizinhos do cone sul, falantes de espanhol. À medida que o ensino de português nesses países e o de espanhol no Brasil vem crescendo, alguns questionamentos surgem, por se tratarem de línguas muito parecidas entre si devido a uma mesma origem em comum, o latim. Porém, o que é importante ressaltar é que não são o mesmo idioma e, por causa disso, muitas estruturas lingüísticas não são idênticas, inclusive as de cumprimentos e despedidas. Segundo Itacira Ferreira (2002, p. 141), “o chamado ‘portunhol’ deixou de ser suficiente tanto para a comunicação oral quanto para o uso de documentos oficiais e comerciais”.

E se cada povo possui a sua própria cultura, influenciando no seu modo de se comunicar e de se comportar perante a sociedade, estudar os cumprimentos e despedidas em duas línguas tão parecidas, como o português e o espanhol, através de um meio de comunicação como o telefone que está tão difundido na sociedade atual, é abordar um aspecto lingüístico, comportamental e cultural que pode facilitar a comunicação entre um hispano-falante e um luso-falante, contribuindo, dessa maneira, para uma prática pedagógica mais eficiente no ensino de português para esse determinado grupo de estrangeiros.

Portanto, este trabalho se propõe a descrever as estruturas de abertura e fechamento em ligações telefônicas, tais como os rituais de cumprimentos e despedidas, em português e espanhol língua materna, para uma aplicação em aulas de português língua estrangeira. E, para tanto, para abordar esse tema, pretende-se recorrer à Sociolingüística Interacional e à Análise da Conversação seguindo a teoria de Erving Goffman (1971); Schegloff e Sacks (1973); e Brown e Levinson (1978), além de conceitos da Antropologia Cultural de Damatta (1984).

No entanto, o que é importante assinalar é que toda língua estrangeira faz parte de uma cultura de um povo e, portanto, deve ser tratada como um instrumento disseminador de diferenças culturais. Ao compreender esse fato, haverá não só uma maior aceitação com relação à cultura do outro, como também um melhor entendimento na interação interpessoal. O ensino de língua estrangeira que cuida dos aspectos culturais relacionados à linguagem, faz com que o seu aprendiz desfaça a ilusão etnocêntrica da sua língua materna e a ilu-

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

são de que pode ser adequado e inteligível uma tradução termo a termo.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E METODOLOGIA

Correntes de estudos

Erving Goffman (1971, p. 88-89) define *ritual* como um ato convencionalizado, mecânico, que demonstra que o indivíduo respeita e considera certas regras e convenções. Afirma, também, que existem, atualmente, os *rituais interpessoais*, que são breves e desempenhados em relação a um outro indivíduo. Essa teoria de Goffman (1971) baseia-se nos rituais positivos e negativos analisados por Durkheim. Aqueles aproximam o falante do ouvinte, sustentando uma conversação, já os últimos são usados para manter o ouvinte distante, evitando-o. Cumprimentos e despedidas se encaixariam no caso de rituais interpessoais positivos.

Além da questão de rituais positivos e negativos, Goffman (1967) define *face*. Segundo o autor, é como se fosse uma auto-imagem pública aprovada por atributos sociais. Essa noção de face é muito importante para a teoria de polidez de Brown e Levinson (1987). Para estes autores, a face é constituída de dois lados: a positiva, baseada no desejo do ser humano de ser aprovado, admirado, querido e compreendido; e a negativa, calcada no desejo de ter a individualidade respeitada, sem sofrer sanções impositivas. Portanto, os cumprimentos, seja face a face ou por mediação, nesse caso, através do telefone, podem ser divididos em dois tipos: os que ocorrem entre pessoas com pouca intimidade, ou até mesmo, que não se conhecem, ou ainda, que estão com pressa; e os que ocorrem entre pessoas que têm muita intimidade, que se conhecem bem e que estão sem pressa. No primeiro caso, há a questão do ser bem aceito socialmente. Já, no segundo caso, está em jogo o ser bem aceito no âmbito pessoal. As despedidas também podem ser consideradas como atos de ameaça à face positiva dos interlocutores, já que é muito difícil um indivíduo sair de uma conversação sem ser inconveniente ou grosseiro, ou seja, sem ferir o ouvinte.

Ainda nesta teoria de Brown e Levinson (1987), existem três fatores que segundo os autores interferem na escolha das *Estratégias*

Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos

de Polidez: distância social (D); poder (P); risco (R). O primeiro se refere ao grau de polidez usado de acordo com o grau de intimidade entre os interagentes; o segundo se refere ao grau de polidez de acordo com a hierarquia existente entre os indivíduos; e o terceiro se refere ao grau de imposição atribuído à realização de um ato em uma dada situação dentro de uma determinada cultura. Esses fatores citados, P, D e R vão depender do contexto em que os interagentes se encontram.

Ao voltar à proposta de Goffman (1971), este afirma existir alguns fatores que influenciam nos cumprimentos e despedidas como: grau de proximidade entre os falantes; tempo em que não se vêem; lugar de encontro e circunstâncias em que se encontram. O teórico afirma também que tanto nos encontros face a face como nos mediados cumprimentos e despedidas não são os únicos acessos ritualizados, ou seja, um pedido para ser ouvido ou de desculpas por se intrometer é uma maneira de se abrir uma conversa ou, ainda, um “obrigado pela atenção”, um modo de se encerrá-la.

Outra teoria abordada sobre despedidas é a de Schegloff e Sacks (1973). Eles propõem formas de se fechar uma conversa. Seriam elas: trocas de término; pré-fechamentos; e técnicas que iniciam os fechamentos.

As trocas de término se realizam em pares adjacentes, ou seja, ação em par, em que há a ocorrência de um turno de fala e uma resposta da outra parte no próximo turno de fala do outro falante. Como exemplo, os autores citam a troca de despedidas como – *Tchau / Tchau*. Os pares adjacentes também podem ser utilizados em aberturas.

Os pré-fechamentos seriam expressões como *Bem, Ok, Então* (‘*tá*), que são usadas para indicar que a conversa está chegando ao fim e que uma das partes deseja partir.

No que se refere às técnicas que iniciam o fechamento, os autores fazem menção aos interesses dos outros, ao anúncio aberto e ao fechamento pré-tópico. A primeira técnica se refere a formas do tipo: *Não vou mais te prender* ou *Vou deixar você ir agora*. Com essa técnica, o falante faz entender que o outro está interessado em ir embora. Com a segunda técnica, o interlocutor diz explicitamente que vai

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

embora por meio de expressões do tipo: *Tenho que ir, Já vou então*, etc. Esse anúncio aberto desencoraja uma futura abertura do tópico. A terceira técnica trata de formas do tipo: *Você está ocupado? Estou te incomodando? Te acordei?* Se este fechamento é negado, a conversação continua.

Os autores em questão enumeram ainda, diferentes maneiras de se realizar um fechamento. Pode ser feito por meio: da marcação de um encontro; da utilização de instruções; de agradecimento, de um convite, da volta a um assunto já mencionado. Pode haver a combinação de dois ou mais fechamentos desse tipo, o que só vem a estender a despedida. Apesar de haver diferentes formas de fechamento, existe sempre a possibilidade de se reabrir a conversação com outro tópico.

Para falar sobre Antropologia Cultural, teoria importante também para este trabalho, vai-se seguir a teoria de DaMatta (1984) que afirma que a sociedade se divide em dois espaços de convívio: o da *casa* e o da *rua*, que são mais do que dois espaços geográficos, são maneiras de explicar o mundo. O espaço da *casa* representa o convívio social profundo, o espaço da ordem, da segurança, do universo familiar e afetivo, onde convivem relações de proximidade. A *rua* é um lugar de relações tensas, impessoais, competitivas, onde há desconfiança e relações de distanciamento. Com isso, pode-se entender o porquê de o brasileiro ser tão informal no seu relacionamento social, pois no Brasil, o povo está sempre preocupado em transpor as relações pessoais da *casa* com toda sua carga de afetividade para as outras relações da *rua*. A forma de convívio social do brasileiro é o oposto da polidez, que implicaria em uma presença constante e soberana do indivíduo, como um disfarce para cada pessoa poder preservar as suas emoções. Pode-se compreender agora por que as relações interpessoais do brasileiro são mais informais que as do espanhol. São características dos brasileiros, segundo DaMatta (1984), esse desejo de trazer a afetividade e proximidade para todas as interações sociais.

Portanto, mais do que um domínio das regras gramaticais do português, um estrangeiro, sobretudo um hispano-falante que pensa saber o português pelo simples fato de serem dois idiomas semelhantes, deve reconhecer as fronteiras lingüísticas entre as línguas e as

peculiaridades culturais do brasileiro, para que possa integrar-se a essa nova sociedade de uma forma mais harmoniosa, sem mal-entendidos. Como afirma Christine Revuz (1998, p. 223) “o que se estilhaça ao contato com a língua estrangeira é a ilusão de que existe um ponto de vista único sobre as coisas, é a ilusão de uma possível tradução termo a termo, [...]”. Para tanto, o estrangeiro deve conscientizar-se de que aprender qualquer língua é aprender a se comportar na língua-alvo, tornando-se um membro daquela comunidade linguística.

METODOLOGIA

Com a finalidade de melhor avaliar as principais expressões de cumprimentos e despedidas, mediadas pelo telefone, utilizadas em português e espanhol língua materna, desenvolve-se uma pesquisa de base qualitativa. O *corpus* se constitui com base em dados colhidos em cenas de situações cotidianas, a partir de quatro filmes: dois brasileiros *Avassaladoras* e *Bossa Nova*; e dois espanhóis *Fale com ela* e *Mulheres à beira de um ataque de nervos*, constantes em dvds disponíveis no mercado. São colhidos todos os casos de usos de cumprimentos e despedidas em diálogos telefônicos. A análise verifica quais são as expressões mais frequentes e adequadas a cada contexto, para que possam ser ensinadas para o hispano-falante aprendiz de português como língua estrangeira, sem que este traduza literalmente expressões de sua língua materna, causando mal-entendidos.

Ao todo são 22 cenas de ligações telefônicas (cf. Anexo). Estas cenas apresentam os mais variados contextos. Nesse trabalho, são usadas como fonte expressiva de dados, 11 cenas em espanhol e 11 cenas em português, totalizando as 22 cenas. Nesta pesquisa analisam-se dados sobre cumprimentos e despedidas mediados pelo telefone de acordo com os fatores identidade pessoal entre os participantes, relacionamento entre eles e contexto situacional.

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

Das 11 cenas dos dois filmes espanhóis analisados, 03 retratam apenas cumprimentos, 01 retrata apenas despedidas e 07 retratam cumprimentos e despedidas. Já das 11 cenas dos dois filmes brasileiros analisados, 01 retrata apenas cumprimentos, 03 retratam apenas despedidas e 07 retratam cumprimentos e despedidas. As cenas são analisadas em ordem numérica.

BRASILEIROS E ESPANHÓIS: PRINCIPAIS DIFERENÇAS E PECULIARIDADES NOS RITUAIS DE ABERTURA E FECHAMENTO DE CONVERSAÇÃO TELEFÔNICA

Podem-se destacar, como principais expressões de abertura de conversa telefônica em espanhol, as expressões cristalizadas: *¿dígame?*, *¿sí?* e *¿hola?*. Porém, pôde-se perceber que existe uma sutil diferença entre elas. A primeira expressão *¿dígame?* Foi utilizada nas cenas 02 e 05 de MBAN⁸ cujo contexto era mais formal, pois se tratava de uma secretária atendendo telefonema na empresa e de um policial atendendo uma ligação na delegacia de polícia. Já a segunda expressão *¿sí?* se mostrou uma espécie de “coringa” entre as duas situações: formal e informal, pois foi utilizada ao se atender telefonemas tanto em residência quanto em escritório, conforme retratam as cenas 02, 04 de FCE⁹ e 04, 05, 06 e 07 de MBAN. A última expressão de abertura encontrada em espanhol *¿hola?* se mostrou ser a mais informal e usada em contextos em que os interagentes estavam falando com pessoas conhecidas e que eram próximas, ou seja, havia pouco distanciamento social entre eles, conforme as cenas 01, 02 e 03 de FCE. Em contrapartida, em português, a única expressão cristalizada de abertura de conversa telefônica foi *alô?*, que serve tanto para contextos formais como informais. Logo, o professor de PLE, a partir dessa análise, deve explicar ao seu aluno hispano-falante que no Brasil, a forma mais adequada de atender a um telefonema é dizendo *alô?* E não *diga*, *sim*, *olá*, que seriam expressões traduzidas li-

⁸ MBAN - a partir de agora, utiliza-se essa abreviação toda vez que se mencionar o filme *Mulheres à beira de um ataque de nervos*, a fim de facilitar os trabalhos de pesquisa.

⁹ FCE – a partir de agora, utiliza-se essa abreviação toda vez que se mencionar o filme *Fale com Ela*, a fim de facilitar os trabalhos de pesquisa.

teralmente do espanhol e seriam mal-empregadas no português carioca.

Outro dado interessante que foi observado é que, os hispano-falantes, ao ligarem para uma pessoa, assim que o co-enunciador atende, a pessoa que fez a ligação se identifica, para que saiba quem está telefonando, conforme as cenas 01, 02 de FCE e 04 e 07 de MBAN. Já o comportamento dos brasileiros se mostrou um pouco diferente, visto que, primeiro a pessoa que telefonou quer saber quem atendeu, e espera que esta identifique a voz de quem telefonou, conforme cenas 01, 04, 05 de AV¹⁰ e 04, 05 e 06 de BN¹¹. Caso quem atendeu o telefonema não tenha identificado o seu interlocutor, quem ligou vai ser obrigado a identificar-se, conforme as cenas 02 de AV. Essa situação se dá, pois o brasileiro, como Damatta (1984) já havia afirmado, possui o desejo de trazer a afetividade e proximidade para todas as interações sociais, sendo grande a dificuldade em se manter relações em que não haja familiaridade. Logo, se é uma relação familiar, espera-se que as pessoas se conheçam bem a ponto de reconhecer as vozes de cada um pelo telefone. Porém, com essa expectativa, pode haver algumas confusões e mal-entendidos nos diálogos telefônicos entre os brasileiros.

Outra questão que deve ser levada em consideração é a maneira como os hispano-falantes e os brasileiros se identificam em diálogos telefônicos. Os primeiros costumam usar a primeira pessoa do singular quando querem dizer quem está falando: *soy Lucía*, na cena 07 de MBAN, além dos exemplos nas cenas 01 e 02 de FCE. Já os brasileiros, ao identificar-se, usam a terceira pessoa do singular para falar da sua própria identidade, como se fossem uma terceira pessoa: *é a Sharon, a estagiária* cena 01 de BN; e *ela mesma* cena 02 de AV.

Ainda como forma de cumprimento pelo telefone, pode-se destacar em espanhol a expressão cristalizada: *¿cómo estás?* e outras

¹⁰ AV - a partir de agora, utiliza-se essa abreviação toda vez que se mencionar o filme *Avassaladoras*, a fim de facilitar os trabalhos de pesquisa.

¹¹ BN - a partir de agora, utiliza-se essa abreviação toda vez que se mencionar o filme *Bossa Nova*, a fim de facilitar os trabalhos de pesquisa.

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

maneiras, como um pedido para ser ouvido: *quería hacerte una consulta* ou *¿te acuerdas de mí?*, ou um entusiasmo *¡qué alegría verte, tío!*, dada a circunstância de não se verem há algum tempo. Além disso, o pedido de desculpa em aberturas também foi observado: *lo siento* e *perdone que la moleste*. Em português também foram encontrados pedidos para ser ouvido: *não sei se você vai se lembrar de mim* e *alguém me ligou?*; e o entusiasmo de quem não se fala há algum tempo: *“tava” pensando em você agorinha mesmo*.

Nas despedidas, convém fazer algumas considerações quanto ao uso de expressões cristalizadas encontradas em espanhol e em português. Em espanhol foram encontradas as expressões *hasta* e *adiós*. Já em português foi encontrada a expressão *tchau*, que se mostrou ser a mais comum e cabível em todas as situações. É importante ressaltar que, apesar de ser muito comum a expressão cristalizada de despedida *adiós* em espanhol, em português, pelo menos no âmbito brasileiro, a palavra *adeus* não é quase nunca utilizada como expressão de despedida, a não ser que a despedida seja com um caráter definitivo como um rompimento amoroso, de amizade, ou a morte.

Outras expressões cristalizadas de fechamento utilizadas em português foram: *um beijo* e *um abraço*. Vale ressaltar que existe um contexto adequado para cada uma dessas expressões. *Um beijo* é usado em contexto mais informal, quando os falantes têm mais intimidade e a conversação se dá entre mulheres ou entre um homem e uma mulher. Essa expressão não é usada entre homens. *Um abraço* é uma expressão usada entre homens que tem uma certa proximidade e entre homem e mulher que não sejam tão próximos, ou seja, que tenham pouca intimidade.

Ainda em relação às despedidas, conforme a teoria de Brown e Levinson (1987), constata-se que realmente as despedidas também podem ser consideradas como atos de ameaça à face positiva dos interlocutores, já que é muito difícil um indivíduo sair de uma conversação sem ser inconveniente ou grosseiro. Portanto, podem-se notar nos diálogos as várias estratégias de fechamento de conversação usadas, principalmente pelos brasileiros (cf. cena 01 BN). Os brasileiros, muitas vezes, para preservar a face do seu interlocutor e sua própria face, utilizam-se de várias técnicas de fechamento concomitantemente para poder desligar o telefone. Já os hispânicos, o que se pô-

Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos

de observar, é que utilizam poucos fechamentos ao mesmo tempo e conseguem despedir-se mais rapidamente (cf. cena 04 de FCE e cena 04 de MBAN), sem deixar, obviamente, de cumprir os rituais de despedida.

Como técnica de pré-fechamento, podem-se destacar as expressões: *Pues, muy bien; Bueno; Si, sí*, em espanhol; e *Ah 'tá; 'tá bom; ok; olha*, em português. Apesar de não haver aparecido nos diálogos dos filmes, o *então 'tá* também é uma forma de pré-fechamento muito comum e que deve ser comentada pelo professor de PLE com seus alunos estrangeiros. É importante o professor estar ciente das diferenças dos pré-fechamentos entre o português e o espanhol, para melhor ajudar o seu aluno estrangeiro a adquirir maior naturalidade ao falar e não introduzir muita interferência de sua língua materna.

Existe uma peculiaridade importante a ser tratada na questão do fechamento por meio de marcação de encontro futuro, muito recorrente em despedidas e presente nos diálogos em espanhol e em português. É importante assinalar que, em português, geralmente, quando um interlocutor diz: *te ligo depois* (cf. cenas 02 e 05 BN), não necessariamente vai ligar realmente. É só uma maneira de introduzir um fechamento, protegendo a face e introduzindo uma esperança que a ausência do outro não vai ser longa. Mas, um brasileiro, imerso e sabedor de sua cultura, não espera que o outro, que disse que ligava depois, realmente ligue. O brasileiro sabe que essa frase é só uma maneira de se despedir e não vai se importar se o outro não ligar. Já o estrangeiro deve ser alertado de que faz parte da cultura brasileira esse tipo de despedida e que não crie muita expectativa e fique esperando um telefonema de volta.

Outras expressões cristalizadas que, não se encaixam nas despedidas e nem nos cumprimentos, mas que devem ser levadas em consideração no ensino de PLE, são as diferenças de expressões utilizadas para chamar a atenção do interlocutor como: *Oye; pues; mira* em espanhol; e *olha; escuta* em português. Outro ponto importante para transmitir aos alunos estrangeiros é a forma contraída de usar na linguagem oral as expressões: *espera aí; estou; está; para; e para o*, que se tornam na fala "*pera*" *aí*; "*tá*"; "*tô*"; "*pra*", e "*pro*". São expressões muito utilizadas pelos brasileiros, que se mostraram mui-

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

to recorrentes nos diálogos analisados e que podem causar problema de entendimento para os estrangeiros.

Em última análise, pode-se observar que se confirma a hipótese de que o brasileiro, por causa da sua informalidade no trato com o próximo, tende a se aproximar das pessoas que cumprimentam e de quem se despedem, mesmo que não sejam tão próximas e estejam falando por telefone, visto que nas cenas 02 de AV e 04 de BN as interlocutoras mal se conhecem e se tratam com muita intimidade. Em contrapartida, pode-se observar, também, que o espanhol, sendo um povo mais formal, não tenta se aproximar das pessoas que cumprimenta e de quem se despede se não são próximos, ainda mais por telefone, visto que, em situações de pouca proximidade entre os integrantes como nas cenas 03, 05 e 07 de MBAN, não se tratam com intimidade, ou seja, mantém a formalidade, o distanciamento e as estratégias de polidez necessários à situação, já que não são amigos e nem parentes.

As análises das cenas de diálogos telefônicos dos filmes espanhóis e brasileiros mostraram-se muito ricas de serem relacionadas e confrontadas, para que pudessem ser apontadas as diferenças e eventuais semelhanças nos rituais de cumprimentos e despedidas por telefone. Sendo assim, o professor de PLE pode estimular o aluno hispano-falante, que aprende português, a ater-se às similitudes e desigualdades das duas línguas e a diferenciar o português e o espanhol com naturalidade, sem deixar-se levar pela interlíngua, o famoso “portunhol”.

CONCLUSÃO

Com este trabalho se procurou traçar uma descrição sobre estruturas de abertura e fechamento de ligações telefônicas, tais como os rituais de cumprimentos e despedidas, tomando por base a comparação entre o português e o espanhol língua materna, para uma aplicação em aulas de PLE. O aluno estrangeiro, por sua vez, precisa conscientizar-se de que existem diferenças significativas entre os dois idiomas e que não bastam apenas traduções literais de expressões de sua língua materna para a língua-alvo. Para tanto, usou-se como *corpus* diálogos telefônicos, sobre o cotidiano, retirados de

Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos

quatro filmes: *fale com ela*, *mulheres à beira de um ataque de nervos*, *avassaladoras* e *bossa nova*. Os dois primeiros são filmes espanhóis e os dois últimos, filmes brasileiros.

Portanto, esta pesquisa permite concluir que os rituais de cumprimentos e despedidas, tanto na cultura brasileira quanto na cultura espanhola, requerem trabalhos de interação da face entre os interagentes. Assim sendo, ao tentar preservar e proteger a própria face e a face do interlocutor, os participantes evitam se cumprimentar de uma forma grosseira ou rude. Os participantes do diálogo telefônico se utilizam de estratégias de polidez que atenuam o ato de ameaça à face dos falantes. Assim, facilitando o contato no momento dos cumprimentos, os participantes usam, além de expressões cristalizadas, outras que expressam satisfação ou surpresa pelo encontro mediado pelo telefone, saudade pelo tempo que não se vêem, pedido de desculpa pela possível falta ou incômodo, reconhecimento e atenção.

Pôde-se notar também que há uma variação de extensão nos cumprimentos e despedidas entre participantes que têm muita e pouca intimidade. A extensão dos cumprimentos e despedidas dos que possuem muita intimidade é mais longa e efusiva. Já a interação dos que tem pouca proximidade, não deixa de seguir os rituais de proteção da face dos falantes, mas tende a ser mais breve e não tão entusiasmada.

Quanto às despedidas, ritual mais difícil que os cumprimentos, já que ameaça à face dos participantes porque anuncia um tempo em que vão deixar de se ver, nota-se que há uma tendência de os brasileiros utilizarem-se de várias estratégias de fechamento de conversação ao mesmo tempo, além das estruturas cristalizadas, como forma de se justificar por precisar partir. Muitas vezes, além dessas técnicas, vem junto, também, uma desculpa para o falante sair convenientemente da conversação. Os hispano-falantes também usam essas técnicas de despedidas, mas percebeu-se que não é muito comum utilizar-se de várias na mesma frase, uma após a outra, como os brasileiros costumam fazer. Nota-se que os hispano-falantes, nessa parte, são mais diretos, sem, obviamente, deixar de proteger a sua face e a face de seu interlocutor.

Quanto ao ensino de português como língua estrangeira (PLE), pode-se sugerir que o professor enfoque com seu aluno his-

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

pano-falante as diferenças de estratégias de rituais de abertura e fechamento desse tipo de conversação, para que o aprendiz consiga adquirir e entender com maior facilidade as expressões mais comuns e as diferenças de rituais culturais e comportamentais que estão inseridas em uma dada língua estrangeira, desfazendo, dessa maneira, a ilusão etnocêntrica de sua língua materna e a crença de uma possível inteligibilidade de uma tradução termo a termo. É necessário, para tanto, que sejam expostas, de uma forma didática, não apenas as expressões do português, mas também, os fatores que interferem no comportamento social e lingüístico dos brasileiros e a diferenciação existente entre a língua oral e escrita do português brasileiro.

Portanto, espera-se que este trabalho colabore para uma melhor descrição da linguagem oral do português brasileiro e possa facilitar a aprendizagem de estruturas importantes para a interação de hispano-falantes que aprendem o português como língua estrangeira. Ao aprender uma língua estrangeira, o homem se torna um membro de uma determinada comunidade lingüística estranha a sua original, e começa a refletir sobre a língua do outro e a sua própria língua.

BIBLIOGRAFIA

BROWN, P e Levinson, S.C. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

DAMATTA, R. *O que faz o brasil, Brasil?* Rio de Janeiro: Rocco, 1984.

FERREIRA, Itacira. Português / Espanhol – fronteiras lingüísticas que devem ser delimitadas. **In:** CUNHA, Maria Jandyra Cavalcanti e SANTOS, Percília. *Tópicos em português língua estrangeira*. Brasília: UnB, 2002, p. 141-156.

GOFFMAN, E. *Relations in public: microstudies of public order*. Middlesex: Penguin Books, 1971.

HOLANDA, S. B. de. *Raízes do Brasil*. São Paulo: Cia. das Letras, 1995.

LARAIA, Roque de Bastos. Como opera a cultura. **In:** —. *Cultura – um conceito antropológico*. 17ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004, p. 65-101.

MEYER, R. M. de B. et al. Português e espanhol: fronteiras sintáticas. **In:** *Anais do I Congresso da Sociedade Internacional de Português – Língua Estrangeira*. Niterói: Instituto de Letras / UFF, 1997, p. 126-131.

———. PLE: aprendendo a falar como um brasileiro fala. Trabalho apresentado na XI Semana Interdisciplinar de Estudos Anglo-Germânicos, UFRJ, 3 a 6 de novembro de 2003. Inédito.

MORAES, Luciana Sales de Bragança. *Rituais de abertura e fechamento de conversação: cumprimentos e despedidas em PLM, com aplicabilidade em PLE*. Rio de Janeiro: Departamento de Letras / PUC-Rio, fevereiro de 2001.

REVUZ, Christine. A língua estrangeira entre o desejo de um outro lugar e o risco do exílio. **In:** SIGNORINI, Inês. *Língua(gem) e Identidade*. Campinas: Mercado das Letras; São Paulo: FAESP, 1998, p. 213-230.

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

ANEXO

<p>Filme espanhol: <i>Fale com ela</i></p> <p>Cena 01:</p> <p>Contexto: dois colegas de trabalho conversam sobre a possibilidade de uma entrevista com uma artista.</p> <p>Dialogantes: Homem (H) (só se escuta a parte que o homem fala)</p> <p>Faixa etária: (H) 30 a 45 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>H: ¡Hola, Juan Luis! Soy Marco ¿Cómo estás? Quería hacerte una consulta. Me gustaría hacer un reportaje con Lidia González. Pues, sí. Yo también la estoy viendo. Quisiera hacer algo bien a fondo. ¿Ah, para el dominical? Pues, muy bien.</p> <p>Cena 02:</p> <p>Contexto: Um homem e uma mulher se falam pelo telefone. Eles tiveram um caso amoroso.</p> <p>Dialogantes: Homem (H); Mulher (M)</p> <p>Faixa etária: (H) 30 a 45 anos; (M) 30 a 45 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>M: ¿Sí?</p> <p>H: Llamo para pedir una consulta, una cita.</p> <p>M: ¿Le viene bien mañana a las 5:00?</p> <p>H: ¿No puede ser antes?</p> <p>M: No, mañana a las 5:00.</p> <p>H: Bueno.</p> <p>M: Dígame su nombre.</p> <p>/.../</p> <p>Cena 04:</p> <p>Contexto: Dois amigos conversam. Um deles está no presidio.</p> <p>Dialogantes: Homem (H); colega (C)</p> <p>Faixa etária: (H) 30 a 45 anos; (C) 30 a 45 anos</p>	<p>H: ¡Hola! Soy Marco. ¿Te acuerdas de mí?</p> <p>M: Pues, claro.</p> <p>H: ¿Cómo estás?</p> <p>M: ¡Desnudita!</p> <p>Cena 03:</p> <p>Contexto: Um homem quer marcar uma consulta médica e fala com a secretária do médico</p> <p>Dialogantes: Homem (H); Mulher (M)</p> <p>H: Sí, sí... Intentaré averiguarlo. Nos vemos el sábado, Benigno.</p> <p>Filme espanhol: <i>Mulheres à beira de um ataque de nervos</i></p> <p>Cena 01:</p> <p>Contexto: Um homem deixa recado na secretária eletrônica de sua ex-companheira</p> <p>Dialogantes: Homem (H)</p> <p>Faixa etária: 45 a 60 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>Faixa etária: (H) 30 a 45 anos; (M) ?</p> <p>Diálogo:</p> <p>M: Consultorio del Dr. Roncero.</p> <p>Faixa etária: (M) 30 a 45 anos, (S) 30 a 45 anos, (D) 45 a 60 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>S: EXA, ¿Dígame?</p> <p>M: ¿Está Iván?</p> <p>S: No.</p> <p>M: Acaba de llamarme.</p> <p>S: Oye, pues, mira, acaba de salir ahora mismo, guapa. Oye, aquí, tienes atacadísimo aquí a tu director, como no llegas. Sí, sí, te paso, sí.</p> <p>D: ¿Sí?</p> <p>M: Germán, lo siento. Anoche no me pude dormir y me tomé un somnífero.</p>
---	--

<p>Diálogo: H: ¿Sí, hola? C: Marco, ¿eres tú? H: Sí, Benigno. C: ¿Qué alegría verte, tío! Oye, ya he pedido tu visita. ¿Nos vemos el sábado? H: Vale. De acuerdo. C: ¿Dónde estás? H: Estoy frente a la clínica. /.../ C: Bien, pues, averigua qué ha pasado con Alicia. /.../ Necesito saberlo, Marco. Aunque estés rebotado conmigo, esto lo entiendes, ¿no? H: Pepa, Pepa, cariño, ¿te has dormido? Como tengo prisa, hemos empezado sin tí. Oye, mete mis cosas en la maleta. Me voy mañana de viaje. Iré a recogerla y a despedirme de tí. Pero, te llamaré antes. Si no quieres verme, déjala en la portería. Gracias por tu comprensión del otro día. Creo que no me la merezco. Bueno, cariño, te llamaré.</p> <p>Cena 02: Contexto: Mulher, atriz, liga para o estúdio de televisão (EXA) e fala com a secretária. Procura pelo companheiro, que também é ator, que acaba de ligar para ela, mas só encontra seu diretor. Dialogantes: Mulher (M), Secretária (S), Diretor (D) Faixa etária: (M) 30 a 45 anos, (A) 20 a 30 anos Diálogo: M: ¿Sí? A: Pepa, es Candela. Necesito verte. M: Salgo en este momento. Llámame después. A: Es que yo me metí en apuros. M: Yo también, o sea, que Adiós</p>	<p>D: Bueno, no te preocupes /.../ pero, que vengas. M: Voy enseguida. Bueno, antes tengo que recoger unos análisis. /.../ D: Bueno, pero que vengas, ¿sí?. Hasta. Cena 03: Contexto: Atriz, ex-namorada de Iván, liga para um número que conseguiu e fala com a esposa louca, que acaba de sair do sanatório. Dialogantes: Atriz (A), Esposa (E) Faixa etária: (A) 30 a 45 anos, (E) 45 a 60 anos Diálogo: E: ¿Quién es? A: Pepa Marcos. ¿Está Iván? E: No. A: Perdone que la moleste. E: No pienso en perdonarla. A: Es que tengo que hablar urgentemente con él. E: ¿Cómo te atreves a llamar aquí? A: Por favor, señora, no me grite que acabo de sufrir un desmayo. E: Por mí, que se le pare el corazón. A: No se preocupe, que entre Iván y yo no hay nada /.../ A: Pero, dígale que me llame. Cena 04: Contexto: Mulher recebe ligação de uma amiga que precisa muito vê-la. Dialogantes: Mulher (M), Amiga (A) Faixa etária: (A) 30 a 45 anos, (EM) 45 a 60 anos Diálogo: A: ¿Sí? EM: Soy Lucía. Necesito verla.</p>
---	---

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

<p><i>(Desligou o telefone)</i></p> <p>A: Pepa, pepa. Te necesito, Pepa.</p> <p>Cena 05:</p> <p>Contexto:Enteado da atriz liga para a polícia.</p> <p>Dialogantes: Enteado (E), Polícia (P)</p> <p>Faixa etária: (E) 20 a 30 anos, (P) ?</p> <p>Diálogo:</p> <p>P: Polícia, ¿Dígame? ¿Sí?</p> <p>E: El vuelo que sale esta noche a las diez para Estocolmo lo van a tratar de secuestrar unos terroristas chiítas, Gracias.</p> <p><i>(Desligou o telefone)</i></p> <p>P: Oiga, ¿quién...?</p> <p>Cena 06:</p> <p>Contexto: Ex-namorado da atriz liga para a secretária de uma advogada. Como a secretária não está, a atriz, que está na sala de espera, atende o telefone.</p> <p>Dialogantes: Atriz (A), Homem (H)</p> <p>Faixa etária: (A) 30 a 45 anos, (H) 45 a 60 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>A: ¿Sí?</p> <p>H: ¿Puedo hablar con Paulina?</p> <p>A: ¿Iván?</p> <p><i>(Homem desliga o telefone)</i></p> <p>Cena 07:</p> <p>Contexto: Ex-mulher do ex-namorado da atriz liga para falar com ela sobre o marido.</p> <p>Dialogantes: Atriz (A), Ex-mulher (EM)</p> <p>C: Olha, pelo amor de Deus, eu não quero mais problema, “tá”? O Miguel “tá” ótimo. Eu não quero conhecer mais ninguém. Aliás, se o problema é dinheiro, eu pago /.../</p> <p>D: Ah, agora você falou a palavrinha</p>	<p>A: No puedo. Salgo ahora de viaje.</p> <p>EM: Tenemos que hablamos antes que se vaya. Hay cosas que nos interesa a las dos.</p> <p>A: Si se refiere a Iván, esa cosa, ya no me interesa.</p> <p>EM: Entonces, ¿por qué se va con él?</p> <p>A: Señora, ¿está Ud. en las nubes? Entre Iván y yo ya no hay nada, excepto dolor.</p> <p>EM: De todas maneras, voy a verla. Sé donde vive. Lo sé desde hace tiempo.</p> <p>A: ¡Eso es locura! Llevo dos días recibiendo negativas de todo el mundo. Ahora soy yo la que dice <i>no</i>.</p> <p>EM: Tengo que ver a Iván antes de que se vaya.</p> <p>A: ¡Búsquelo en otra parte! A mí, ¡déjame en paz!</p> <p>Filme brasileiro: Avassaladoras</p> <p>Cena 01:</p> <p>Contexto: Duas mulheres conversam por telefone. Uma é dona de uma agência de matrimônios e a outra é uma cliente.</p> <p>Dialogantes: Dona da agência (D); Cliente (C)</p> <p>Faixa etária: (D) 35 a 45 anos; (C) 25 a 35 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>C: Alô? Sim, sou eu Laura. Lúcia? Eu “tava” pensando em você agorinha mesmo.</p> <p>D: Ah, então foi “transmimento de pensação”. Escuta, como é que foi o jantar com o Miguel? Eu não te falei que ele era maravilhoso? Vão sair juntos outra vez? Ah, então acho que você não “tá” interessada em conhecer outro gato.</p> <p>D: Meu bem, Você saiu tão rápido da pizzaria! Parecia que estava fugindo</p>
--	---

<p>mágica. /.../ C: Ah “tá, tá” bom.</p> <p>Cena 02</p> <p>Contexto: Duas mulheres que, pouco se conhecem, pois se conheceram em um banheiro de uma galeria de arte, conversam por telefone. Uma delas é a protagonista do filme, a outra, uma desconhecida.</p> <p>Dialogantes: Desconhecida (D); Protagonista (P)</p> <p>Faixa etária: (D) 35 a 45 anos; (C) 25 a 35 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>P: Alô, Débora? D: Ela mesma.</p> <p>P: Não sei se você vai se lembrar de mim. Você me conheceu num banheiro de uma galeria de arte.</p> <p>D: Oi, querida. Claro que me lembro. Demorou, mas ligou, “hein”? <i>(aparece uma colega de trabalho ao lado de Laura e ela tem a seguinte reação:)</i></p> <p>P: Desculpa. É engano.</p> <p>Cena 03:</p> <p>Contexto: Duas mulheres conversam por telefone. Uma é dona de uma agência de matrimônios e a outra é uma cliente.</p> <p>Dialogantes: Dona da agência (D); Cliente (C)</p> <p>Faixa etária: (D) 35 a 45 anos; (C) 25 a 35 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>Dialogantes: Protagonista (P); Secretária (S)</p> <p>Faixa etária: (D) 25 a 35 anos; (S) ?</p> <p>Diálogo:</p> <p>P: Alô, Marli, Alguém me ligou? Tem algum recado “pra” mim?</p>	<p>da polícia! Mas, causou o maior impacto nos homens que “tavam” lá. Nossa, estão todos loucos para sair com você! Eh, tem até um que é bem o que você “tá” procurando. Posso marcar? Você topa?</p> <p>C: Já te falei que esse negócio de encontro às escuras não é comigo.</p> <p>D: Olha, ele vai estar te esperando às 9:00h. Te garanto que você vai “amaaar”! Escuta, ele vai estar com uma camisa amarela /.../ <i>(A cliente desliga o telefone)</i></p> <p>C: Alô? Lúcia, Alô!</p> <p>Cena 04:</p> <p>Contexto: A protagonista do filme e sua amiga conversam por telefone.</p> <p>Dialogantes: Protagonista (P); Amiga (A)</p> <p>Faixa etária: (D) 25 a 35 anos; (A) 25 a 35 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>A: Alô, Laura? Você quer me matar? P: Saí com ele ontem. O nome dele é Miguel.</p> <p>A: Miguel? Ai, podia ser pior, “né”? Mas, e aí? É gato ou não é? P: É um comerciante lá do centro. A: Centro? P: É um tipo, viu? Tem um charme... A: Mas do tipo interessante, exótico ou estranho? P: Ele parece de outro planeta, Bete. Sabia que a gente ficou conversando umas três horas. A: Na cama? <i>(A amiga cai da cama com o telefone)</i> P: Alô? Bete, Alô? Aconteceu alguma coisa?</p> <p>Cena 05:</p> <p>Contexto: A protagonista do filme tele-</p>
---	--

AD – ANÁLISE DO DISCURSO

<p>P: Tem certeza que não? P: Não, não, “tá” bom, obrigada. Tchau.</p> <p>Filme brasileiro: <i>Bossa Nova</i></p> <p>Cena 01:</p> <p>Contexto: Mulher liga para seu ex-marido, que é advogado e a estagiária atende.</p> <p>Dialogantes: Mulher (M); Advogado (A); Estagiária (E)</p> <p>Faixa etária: (M) 35 a 45 anos; (E) 20 a 35 anos; (A) 45 a 60</p> <p>Diálogo:</p> <p>E: Sala Dr. Pedro Paulo. É a Sharon. Sharon, a estagiária.</p> <p>A: Alô, quem é?</p> <p>M: Desde quando você tem estagiária, Pedro Paulo?</p> <p>A: Com ciúme, é?</p> <p>M: Eu? Com ciúme de você? Ficou maluco?</p> <p><i>(chega uma cliente para a mulher atender)</i></p> <p>M: Oi, Nadine, já vou te atender. Senta um pouquinho.</p> <p><i>(volta a falar ao telefone)</i></p> <p>M: Não, liguei só “pra” confirmar uma coisa. Eu “tô” fazendo um teste numa revista, Pedro Paulo, você nunca fez número dois na minha frente, fez?</p> <p>A: Fiz o quê?</p> <p>M: Número dois, Pedro Paulo. Você sabe, no banheiro.</p> <p>A: Cocô. Não, claro que não.</p> <p>M: Sabia. Não, era só “pra” perguntar isso. Depois eu te ligo. “Tô” com cliente. Um beijo, Tchau.</p> <p>M: Ah, se tem <i>love</i>, Gary... Nadine, eu posso te ligar daqui a pouco?</p> <p><i>(desligou o telefone)</i></p> <p>C: Alô, Tânia, Alô?</p>	<p>fona para a secretária da empresa onde trabalha. Só se escuta a fala da protagonista.</p> <p>Cena 02:</p> <p>Contexto: Jogador de futebol fala pelo celular com uma das pessoas que está prestando serviço para ele. Não se escuta a outra pessoa falar.</p> <p>Dialogantes: Jogador de futebol (J)</p> <p>Faixa etária: (J) 20 a 35 anos</p> <p>Diálogo:</p> <p>J: Não, não, não, não. De jeito nenhum. Não, eu disse “pro” Gordo: apartamento com vista “pro” mar. Sei, sim, mas não tem nem um lago, lagoa? Tudo bem, então com vista “pro” rio, vai, fazer o quê?</p> <p>[...]</p> <p>J: Não, não, não, tudo bem, vai. Olha, agora tenho que desligar. Te ligo depois, “tá” bom.</p> <p>Cena 03:</p> <p>Contexto: Advogado falando pelo celular.</p> <p>Dialogantes: Advogado (A)</p> <p>Faixa etária: (A) 45 a 60</p> <p>Diálogo:</p> <p>A: Não, não, não. Meu cliente exige dar a palavra final, senão, nada feito. Ok? te vejo no fórum. Um abraço.</p> <p>Cena 04:</p> <p>Contexto: Mulher atende uma cliente pelo telefone</p> <p>Dialogantes: Mulher (M); (C) Cliente</p> <p>Faixa etária: (M) 35 a 45 anos; (C) 35 a 45</p> <p>Diálogo:</p> <p>M: Alô?</p> <p>M: É? Quando?</p> <p>C: Amanhã. Diz aqui para mandar meu telefone que ele me liga assim que</p>
---	--

<p>Cena 05: Contexto: Mulher liga para seu ex-marido, que é advogado. Dialogantes: Mulher (M); Advogado (A) Faixa etária: (M) 35 a 45 anos; (A) 45 a 60 Diálogo: A: Alô? M: Pedro Paulo? A: Aconteceu alguma coisa? M: Você ainda quer viajar comigo? A: Eu quero, mas amanhã eu tenho que buscar um gringo no aeroporto.</p>	<p>chegar. M: Mas, não disse hora, nada? C: Você não vai acreditar. Cheguei em casa e tinha um e-mail do Gary. Ele “tá” vindo pro Rio. C: Nada. Nem número do vôo, nem a que horas chega, nada. Diz aqui que vem por “<i>professional reasons</i>”. Mas, no final ele colocou: <i>Love, Gary</i>. M: Você não quer mais viajar comigo? É isso? A: Não, não é isso, é que... e o japonês? O quê? Sopa? Que sopa? “Pera aí” um instante. Eu te ligo depois. O juiz vai deliberar sobre o caso do Juan.</p> <p>Cena 06: Contexto: irmão do advogado liga para o escritório e estagiária atende.. Dialogantes: Irmão (I); Estagiária (E) Faixa etária: (I) 20 a 35 anos; (E) 20 a 35 anos Diálogo: E: Alô? I: Sharon, aconteceu uma coisa horrível. E: Roberto, você pode ligar daqui a uns vinte minutinhos? Estou com cliente, tchau.</p>
--	--