

# ROTINAS INTERACIONAIS EM PORTUGUÊS

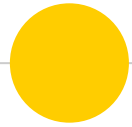


<https://www.objectifpme.fr/pourquoi-une-bonne-strategie-de-communication-est-elle-si-importante-pour-votre-entreprise/>



## PLANO

1. Ato de fala complexo
2. Polidez linguística
3. Estratégias: linguísticas, conversacionais, de polidez
4. Rotinas e fórmulas conversacionais
5. Agradecimento
6. Pedido de desculpas



# INTRODUÇÃO



<https://pixabay.com/vectors/bubbles-conversation-speech-bubbles-5592630/>



## O que são?

- Alô!
- Como vai?
- Desculpa!
- Obrigada(o)!
- Imagina!



**Traço comum**

**Alô!**

**Imagina!**

**Como vai?**

**Situação de  
comunicação**

**Obrigada!**

**Desculpa!**



## **AIJMER, K. (1996)**

- Muitas estruturas gramaticais têm uma forma estável em todos os contextos em que ocorrem (p. 1)
- expressões [...] estreitamente ligadas a uma função ou a uma situação de comunicação específica (p. 1)

*Conversational routines in English: Convention and creativity.* Nova York: Longman.



## Correlação



Estrutura(s)  
linguística(s)

Situação de  
comunicação

*The philosophy of grammar.* Londres:  
George Allen & Unwin.



## **JESPERSEN, O. (1964 [1928])**

Certos elementos da língua – de qualquer língua – são fórmulas. Em outras palavras, são elementos que não admitem mudanças. Uma frase como *How do you do?* [“Como vai você?”] é completamente diferente de uma frase como *I gave the boy a lump of sugar* [“Dei um torrão de açúcar ao menino”]. Na primeira, tudo é fixo: sequer é possível mudar o acento (...) ou introduzir uma pausa (...). O mesmo ocorre com *Good morning!* [“Bom dia!”], *Thank you* [“Obrigada(o)”], *Beg your pardon* [“Desculpe-me”] e outras expressões similares. É certo que podemos analisar tais fórmulas e mostrar que [podem] consistir em várias palavras – mas [é necessário observar que] são percebidas e tratadas como uma unidade – unidade que, com frequência, pode significar algo muito diferente do que significam os seus componentes quando considerados separadamente (p. 18)





## Terminologia

- ALEXANDER, R. (1984) Fixed expressions in English: Reference books and the teacher. *English Language Teaching Journal*, 38(2), p. 127-134.
- COULMAS, F. (1981) Introduction: Conversational routine. In: COULMAS, F. (ed.) *Conversation routine. Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*. Haia: Mouton.
- FÓNAGY, I. (1982) *Situation et signification*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- YORIO, C. A. (1980) Conventionalized language forms and the development of communicative competence. *TESOL Quarterly*, 14(4), p. 433-442.

- Atos de fala rituais ou formulaicos:

*Enunciados ligados*  
(Fónagy, 1982)

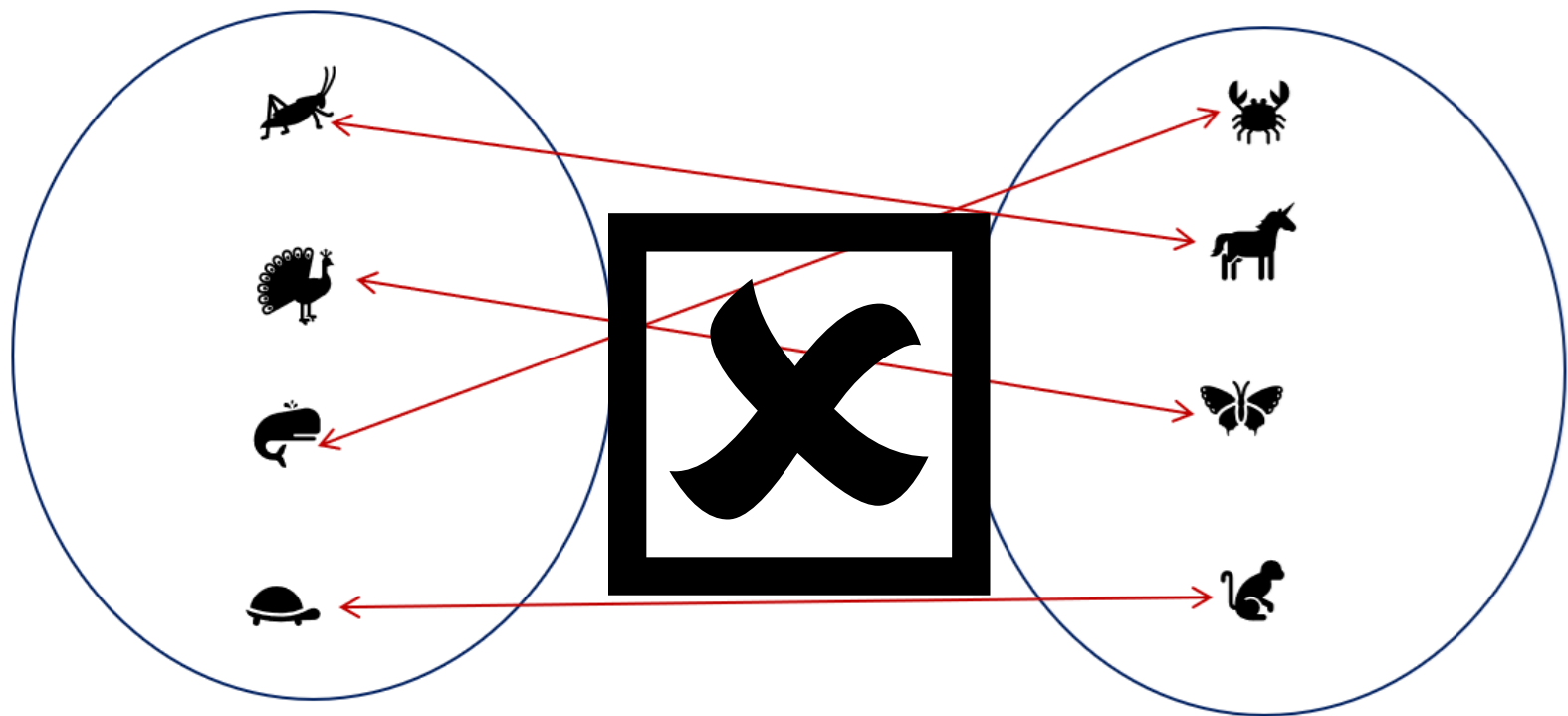
*Fórmulas situacionais* (Yorio, 1980)

*Expressões discursivas*  
(Alexander, 1984)

*Rotinas conversacionais*  
(Coulmas, 1981)



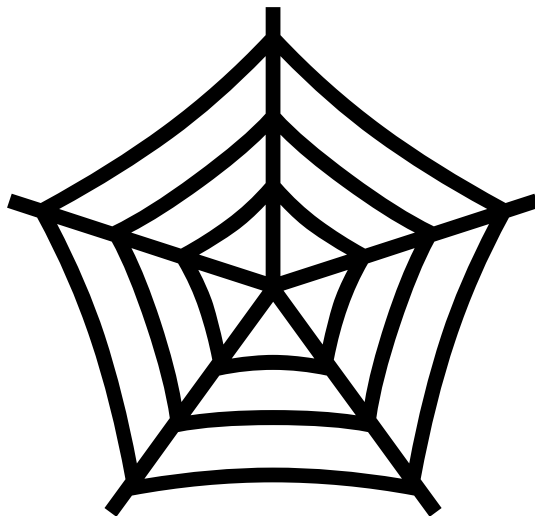
# Fórmulas e situações





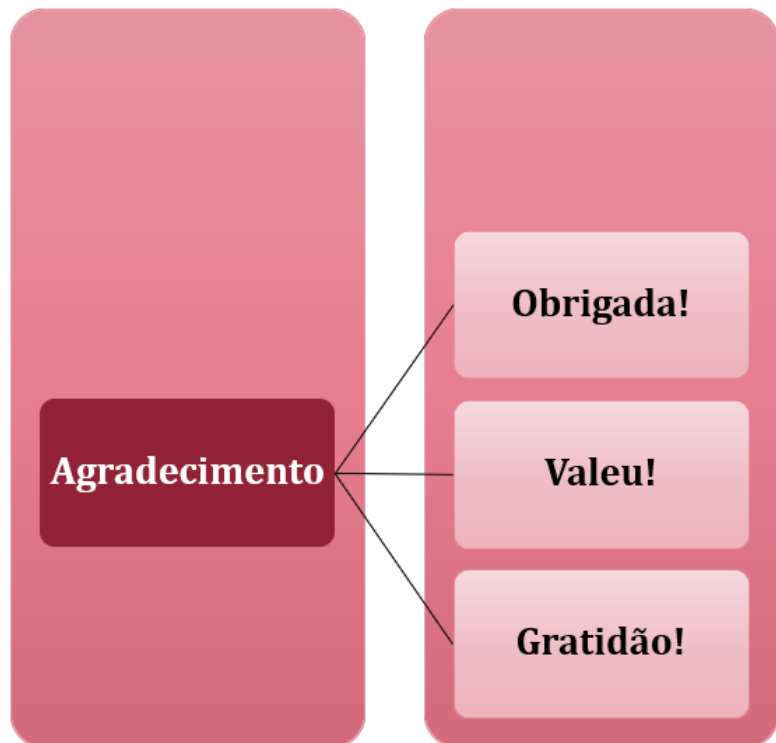
## Fórmulas e situações

---





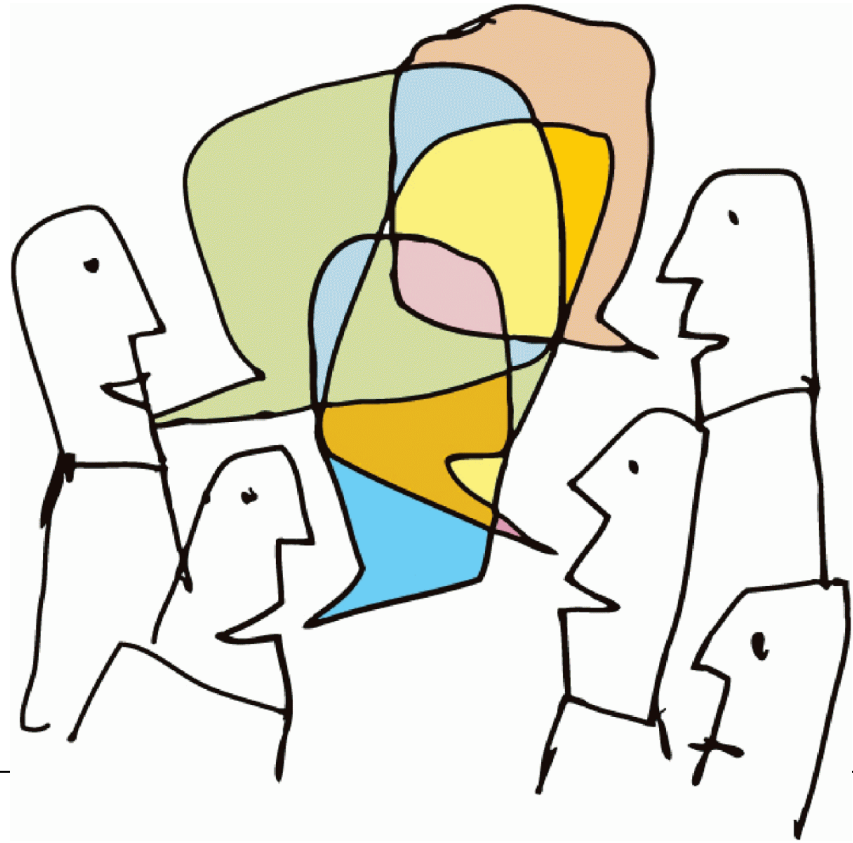
## Fórmulas e situações



# Rotinas conversacionais



# 1. Ato de fala complexo





## JOHNEN (2011); WUNDERLICH (1976)

JOHNEN, T. (2011) Os atos de fala numa gramática comunicativa do português. In: TEIXEIRA E SILVA, R., YAN, Q., ESPADINHA, M. A. & LEAL; A. V. (orgs.) . *III SIMELP: A Formação de Novas Gerações de Falantes de Português no Mundo*. Simpósio 14 (Gramática Comunicativa da Língua Portuguesa). Macau: Universidade de Macau, p. 37-50.

WUNDERLICH, D. (1976) *Studien zur Sprechakttheorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft.

do ponto de vista comunicativo, [constatamos que] não nos comunicamos (...) [por meio de] orações, mas (...) por textos, (...) nem [são] os textos constituídos de orações (p. 38)

muitos fenômenos [presentes] em enunciados espontâneos e naturais não podem ser explicados no nível da oração, mas somente no nível do ato de fala ou do texto (Wunderlich, 1976, p. 11, citado por Johnen, p. 38)

descrever os atos de fala significa descrever, de maneira sistemática, o uso das unidades comunicativas mínimas de uma língua (p. 38)



## Ato de fala complexo

- ☉ L1 – Turno iniciativo
- L2 – Turno reativo
- L1 – Turno avaliativo

- ↪ o turno iniciativo pode ser uma ação não linguística (uma ação, um gesto, uma expressão facial, etc.)
- ↪ cada um desses turnos pode ser constituído por mais de um ato de fala
- ↪ os dois últimos podem se repetir
- ↪ tanto o turno reativo quanto o turno avaliativo podem ser realizados por meio de atos paralinguísticos (expressões faciais, gestos, cliques, suspiros, etc.)





## Conjunto de atos de fala (*speech act set*)

MURPHY, B. & NEU, J. (1996) My Grade's Too Low: The Speech Act Set of Complaining. In: S. M. GASS, & J. NEU (eds.). *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language*. Berlim: Mouton de Gruyter, p. 191-196.

TANCK, S. (2004) Speech Act Sets of Refusal and Complaint: A Comparison of Native and Non-Native English Speakers' Production. *TESOL Working Papers*, 4(2), p. 1-22.

VALKOVÁ, S. (2013) Speech Acts or Speech Act Sets: Apologies and Compliments. *Linguistica Pragmatis* 2, p. 44-57. Disponível em [http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-695bcd8-4b87-4e55-b106-7baf96a6add6/c/Silvie\\_Valkova\\_44-57.pdf](http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-695bcd8-4b87-4e55-b106-7baf96a6add6/c/Silvie_Valkova_44-57.pdf)

uma combinação de atos de fala individuais que, quando produzidos conjuntamente, constituem um ato de fala completo (Murphy & Neu, p. 192)

encadeamentos de unidades menores (atos de fala discretos) que, se produzidas conjuntamente, contribuem de maneira específica para a constituição de um cenário global representando um ato de fala completo que emerge “sequencialmente” (Válková, p. 44, aspas da autora)

com frequência, o falante precisa de mais de um ato de fala para desenvolver o objetivo comunicativo mais abrangente – ou a força ilocutória – que deseja alcançar (Tanck, p. 2)



<https://www.unitheque.com/les-formules-politesse-presentation/les-petits-guides-de-la-langue-francaise-le-monde/classiques-garnier/Livre/321208>



## 2. Polidez lingüística



## **Brown & Levinson (1978, 1987); Goffman (1955)**

BROWN, P. & LEVINSON, S. (1978) Universals of Language Usage: Politeness Phenomena. In: GOODY, E. N. (ed.) *Questions and Politeness Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, p. 56-289.

BROWN, P. & LEVINSON, S. (1987) *Politeness: Some universal in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.

GOFFMAN, E. (1955) On Face-Work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry: Journal of Interpersonal Relations* 18(3), pp. 213-231 [reimpresso em *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Doubleday Anchor, 1967; London: Allen Lane, 1972, p. 5-46].

### *Duas noções de base*

- *Face* (= imagem pública)
  - Goffman (1955)
  
- *Território*
  - *Incorporado por B&L ao modelo de Goffman*

## KERBRAT-ORECCHIONI (1996)

- ☉ [O modelo de Brown & Levinson constitui] o quadro teórico mais elaborado, produtivo e conhecido (p. 50)
- ☉ [A polidez linguística compreende] todos os aspectos do discurso que são governados por regras e cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal (p. 50-51)

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1996) *La conversation*. Paris: Seuil.

- ☉ Toda interação constitui – pelo menos potencialmente – uma fonte de conflitos, além de representar uma ameaça para a imagem pública dos interlocutores



## Imagens (faces)

- Duas *imagens* (ou “faces”)
  - **positiva**: imagens valorizantes que os interlocutores constroem e tentam impor na conversação
  - **negativa**: os “territórios do eu”: não somente o narcisismo, mas também o território corporal, espacial ou temporal, os bens materiais e “saberes secretos” (Kerbrat-Orecchioni, 1996, p. 51)
- Dois interlocutores = quatro imagens

● BROWN, P. & LEVINSON, S. (1978) *Universals of Language Usage: Politeness Phenomena*. In: GOODY, E. N. (ed.) *Questions and Politeness Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, p. 56-289.

● BROWN, P. & LEVINSON, S. (1987) *Politeness: Some universal in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.

● KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1996) *La conversation*. Paris: Seuil.



## FTA

- *FTAs para a imagem positiva do locutor: por exemplo, admitir responsabilidade ou culpa, confessar, lamentar-se, contradizer-se, hesitar, pedir desculpas, ser desajeitado, perder o controle físico e/ou emocional, autocriticar-se, além de outros atos de autodepreciação ou auto humilhação*
- *FTAs para a imagem negativa do locutor: por exemplo, oferecer ou prometer algo (o locutor se compromete a cumprir um ato que poderá ser prejudicial para o seu próprio território), aceitar um pedido de desculpas, um agradecimento ou uma oferta, ou ainda sublinhar e/ou ignorar os passos falsos do interlocutor*

## ● FTA

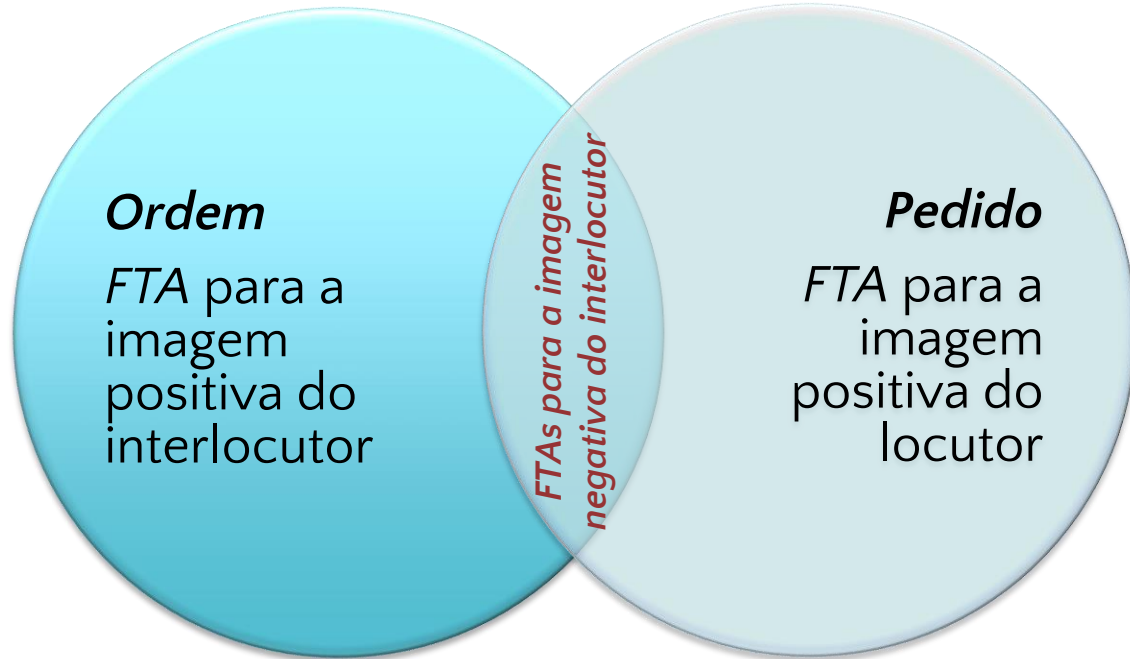
- *FTAs para a imagem positiva do interlocutor*: todos os atos que ameaçam o narcisismo do interlocutor, como, por exemplo, *criticar, acusar, refutar, insultar, zombar*, além dos atos que manifestam a intenção de não cooperar com o interlocutor, tais como *interromper* ou *não responder a uma intervenção*

- *FTAs para a imagem negativa do interlocutor*: aqueles que colocam o interlocutor numa posição de débito ou de gratidão, como, por exemplo, as *perguntas indiscretas* e os *atos diretivos* (entre outros, a *ordem*, o *pedido*, a *proibição*, o *conselho*, a *ameaça*, a *advertência*, a *provocação*), ou a *promessa* e a *oferta*, além do *convite*, do *elogio* e da *expressão de admiração*



**Um mesmo ato pode pertencer a mais de uma categoria**

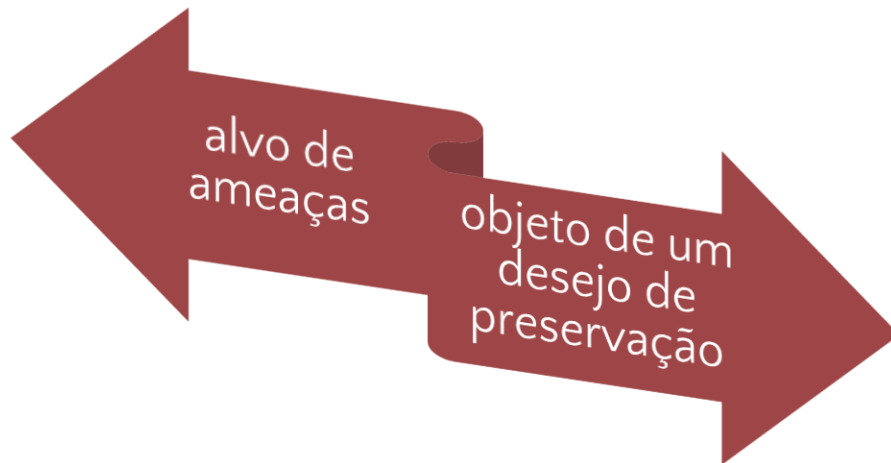






## *Face want*

- Preservar a harmonia da interação





## **Face work**

- ⊙ tudo aquilo que é possível fazer para evitar que as imagens dos interlocutores (inclusive a sua própria) seja lesada (Goffman)
- ⊙ estratégias de polidez (Brown & Levinson)
  - o grau de gravidade do *FTA*;
  - a “distância social” (D) entre os interlocutores; e
  - a relação de “poder” (P) que se estabelece entre eles
- ▷ de acordo com o princípio geral que rege o funcionamento da polidez linguística, as marcas de polidez num dado enunciado aumentam em função de D, de P e do valor ou peso do *FTA*



## Polidez positiva x polidez negativa

### ▷ *polidez positiva*

- *produtivista*: maximizar os atos produzidos e as marcas de polidez

### ▷ *polidez negativa*

- *Abstencionista / compensatória*: evitar a produção de um determinado ato ou minimizar a sua produção

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1994)  
*Les interactions verbales. Tome 3 : Variations culturelles et échanges rituels*. Paris: Armand Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1996)  
*La conversation*. Paris: Seuil.



“

a polidez positiva ocupa, no sistema global, um lugar tão importante quanto o da polidez negativa: mostrar-se polido na interação significa tanto produzir *FFAs* quanto suavizar a produção de *FTAs* – e até mesmo mais: nas nossas representações prototípicas, elogiar parece ser “ainda mais polido” do que atenuar uma crítica (p. 54)

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1996) *La conversation*. Paris: Seuil.

### 3. Estratégias: linguísticas, conversacionais, de polidez





## Estratégias

- Muitos domínios
  - aquisição/ aprendizagem de línguas
  - análise de relações sociais



“

---

as estratégias [linguísticas] são utilizadas cada vez que, ao produzir um ato de fala, o falante tem a possibilidade de escolher, entre um conjunto de opções, a realização concreta do ato de fala em questão (p. 5-6)

AIJMER, K. (1996) *Conversational routines in English: Convention and Creativity*. New York: Longman.





“

---

a relação entre as ações e as estratégias linguísticas não é extremamente clara, uma vez que o locutor pode atingir o seu objetivo de muitas maneiras diferentes

HAVERKATE, H. (1984) *Speech acts, speakers and hearers. Reference and referential strategies in Spanish*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.


**Provisoriamente...**



<https://www.ecrirepourleweb.com/le-forum-dentreprise/>



## Estratégia ⇒ Realização ⇒ Recursos



Ato de fala	<ul style="list-style-type: none"><li>• Subestratégias</li></ul>
Polidez positiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intensificação</li></ul>
Polidez negativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimização</li></ul>
Diferentes tipos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Morfo-lexicais, prosódicos, discursivos, "múltiplos"</li></ul>
Paralinguísticos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestos, expressões faciais</li></ul>

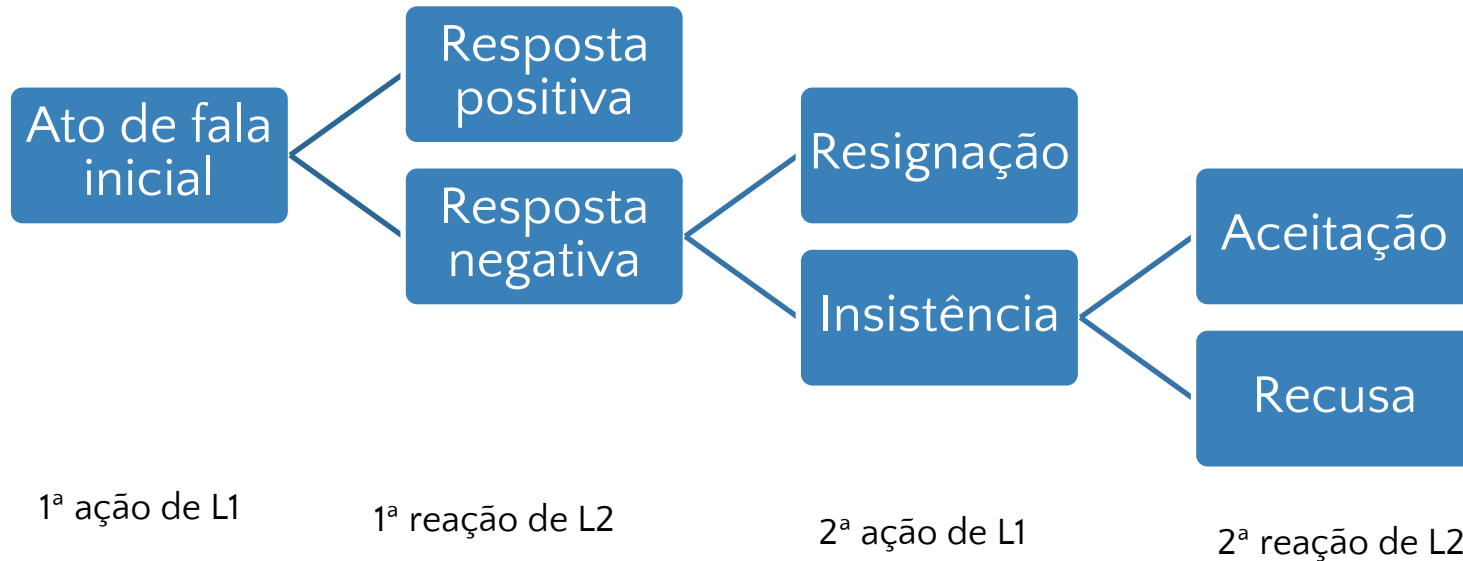
# 4. Rotinas e fórmulas interacionais





## Conversações rotineiras ou rituais

Pedido de informação sobre horários de trens





## Frases (semi) cristalizadas

- ☉ Dá certo, dá pra fazer...
- ☉ Me engana que eu gosto!
- ☉ Nunca se sabe!
- ☉ (Fulano,) Melhora!
- ☉ Hmm... Deu ruim, hein?

☉ ...

KLEIN, J. & LAMIROY, B. (2011) Routines conversationnelles et figement. In: ANSCOMBRE, J.-C. & MEJRI, S. (éds.) *Le figement linguistique: la parole entravée*. Paris: Champion, p. 195–217.



## Rotinas conversacionais

- ◎ Sequências de ações enunciativas, que podem ocorrer intra- ou inter-enunciados
  - pseudo-clivadas
    - respostas-eco, rotinas de enumeração, rotinas com funções contrastivas
  - inserções parentéticas
- ◎ De natureza diversa
- ◎ Não parecem consistir numa sequência de unidades discretas passíveis de uma análise formal



## Rotinas

BERRENDONNER, A. (2008) Pour une praxéologie des parenthèses. *Verbum*, XXX(1), p. 5-23.

GROUPE DE FRIBOURG. (2012) *Grammaire de la période*. Berna (Suíça): Peter Lang.

NÉE, É., SITRI, F. & VENIARD, M. (2016) Les routines, une catégorie pour l'analyse de discours : le cas des rapports éducatifs. *Lidil, Revue de Linguistique et de Didactique des Langues*, 53, 71-93.

<https://journals.openedition.org/lidil/3939>



## 5. Alguns exemplos



<http://ncconlineorientation.weebly.com/conversation-partners.html>



# 5. Agradecimento







# Descrição do agradecimento: duplo ponto de vista

## Funcionamento pragmático

-  Relações sociais que revela ou induz
-  Resposta a uma obrigação ou dívida social

## Funcionamento conversacional

-  Posição e função na conversação, contexto
-  Sequência composta de ao menos três turnos



## Três turnos

---

T1 – *Iniciador (um presente, um favor)*

T2 – *Reativo (o agradecimento)*

T3 – *Avaliativo (resposta ao agradecimento)*



## Searle (1969)

SEARLE, J. R. (1969) *Speech acts. An essay in the philosophy of language.* Cambridge: Cambridge University Press



## Ato de fala expressivo

---

- o *objetivo ilocutório* (*illocutionary point*) dos verbos pertencentes a essa categoria é expressar uma atitude
- esses verbos são *factivos*, isto é, pressupõem a verdade do complemento



## Ato de fala expressivo

☉ *thank (for)* [“obrigado (por)”] ⇒ *dispositivo indicador de força ilocutória* (DIFI) ⇒ *quatro condições de felicidade*:

- ***condição preparatória***: uma ação (A), feita pelo interlocutor (I) no passado, beneficia o locutor (L) e L acredita que A beneficia L;
- ***condição de conteúdo proposicional***: um enunciado (E) é adequado para expressar o conteúdo proposicional “estar agradecido”;
- ***condição de sinceridade***: L sente-se agradecido por A;
- ***condição essencial***: E conta como uma expressão de gratidão ou reconhecimento.

# Condição de sinceridade



o locutor sente gratidão (*ou comporta-se como se sentisse*).  
Aijmer (1996, p. 35, minha tradução, grifo meu)

AIJMER, K. (1996) *Conversational routines in English: Convention and Creativity*. New York: Longman



# Condição de sinceridade



agradecimentos & desculpas  $\Rightarrow$  atos “comportamentais” (*behavitive*)  
Austin (1962, p. 159)

AUSTIN, J. L. (1962) *How to do Things with Words. The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955* [Edited by James Opie Urmson], London: Oxford University Press–Clarendon Press.

# Condição de sinceridade



*manifestação de um certo reconhecimento para com aquele ou aquela que lhe deu um presente, fez um favor ou que lhe recompensou com uma ação benéfica*

Kerbrat-Orecchioni (1995, p. 11, minha tradução, grifo meu)

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1995) Où en sont les actes de langage ? *L'Information grammaticale*, n. 66, p. 5-12.

# Condição de sinceridade



ato de reconhecimento:

[com frequência, os agradecimentos são utilizados] mais para satisfazer uma expectativa social do que para expressar um sentimento genuíno.

Bach & Harnish (1979, p. 51)

BACH, K. & HARNISH, R. M. (1979) *Linguistic communication and speech acts*. Cambridge (MA): The MIT Press.



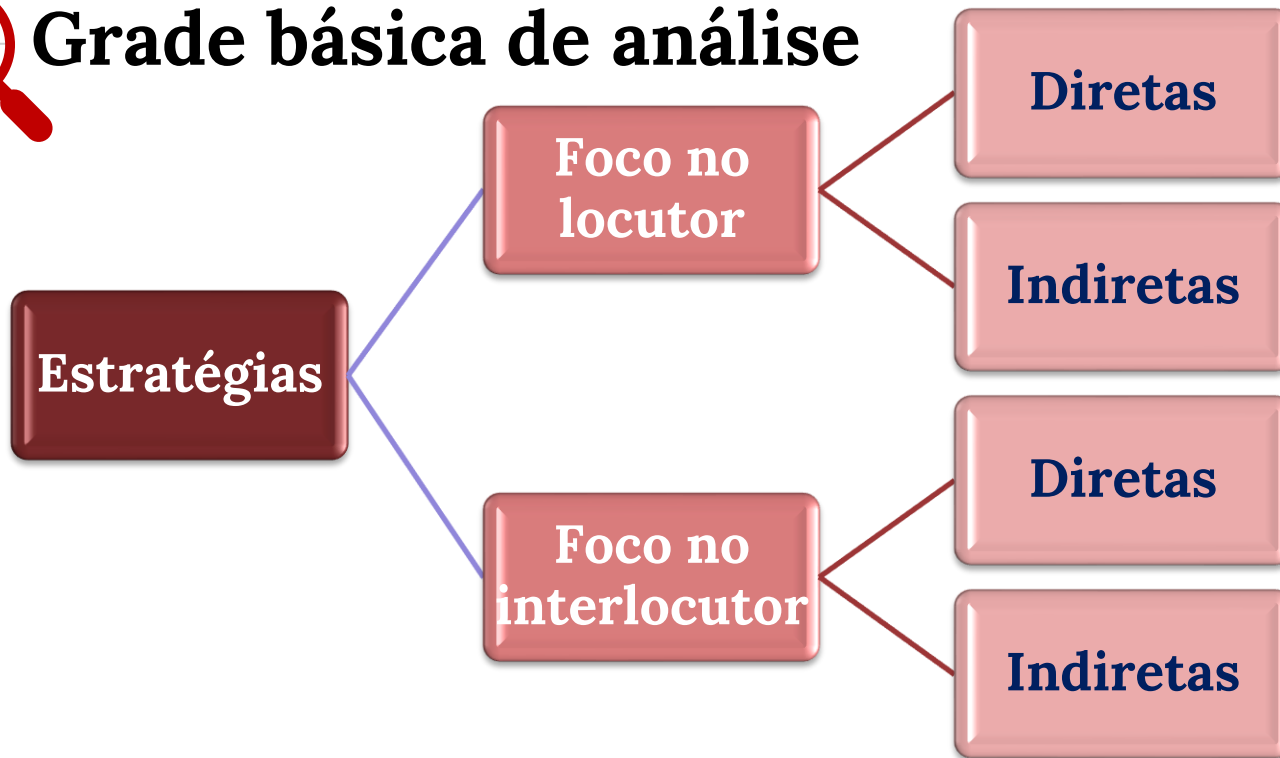
# Grade básica de análise

## Fontes:

- AIJMER K. (1996) *Conversational routines in English: Convention and creativity*. New York: Longman.
- CENTER FOR ADVANCED RESEARCH ON LANGUAGE ACQUISITION (CARLA). (2021) *Pragmatic and Speech Acts*. Minneapolis: University of Minnesota. Disponível em: <http://www.carla.umn.edu/speechacts/>.
- CENTER FOR ADVANCED RESEARCH ON LANGUAGE ACQUISITION (CARLA). (2021) *American English Thanks*. Minneapolis: University of Minnesota. Disponível em: <https://carla.umn.edu/speechacts/thanks/american.html>.

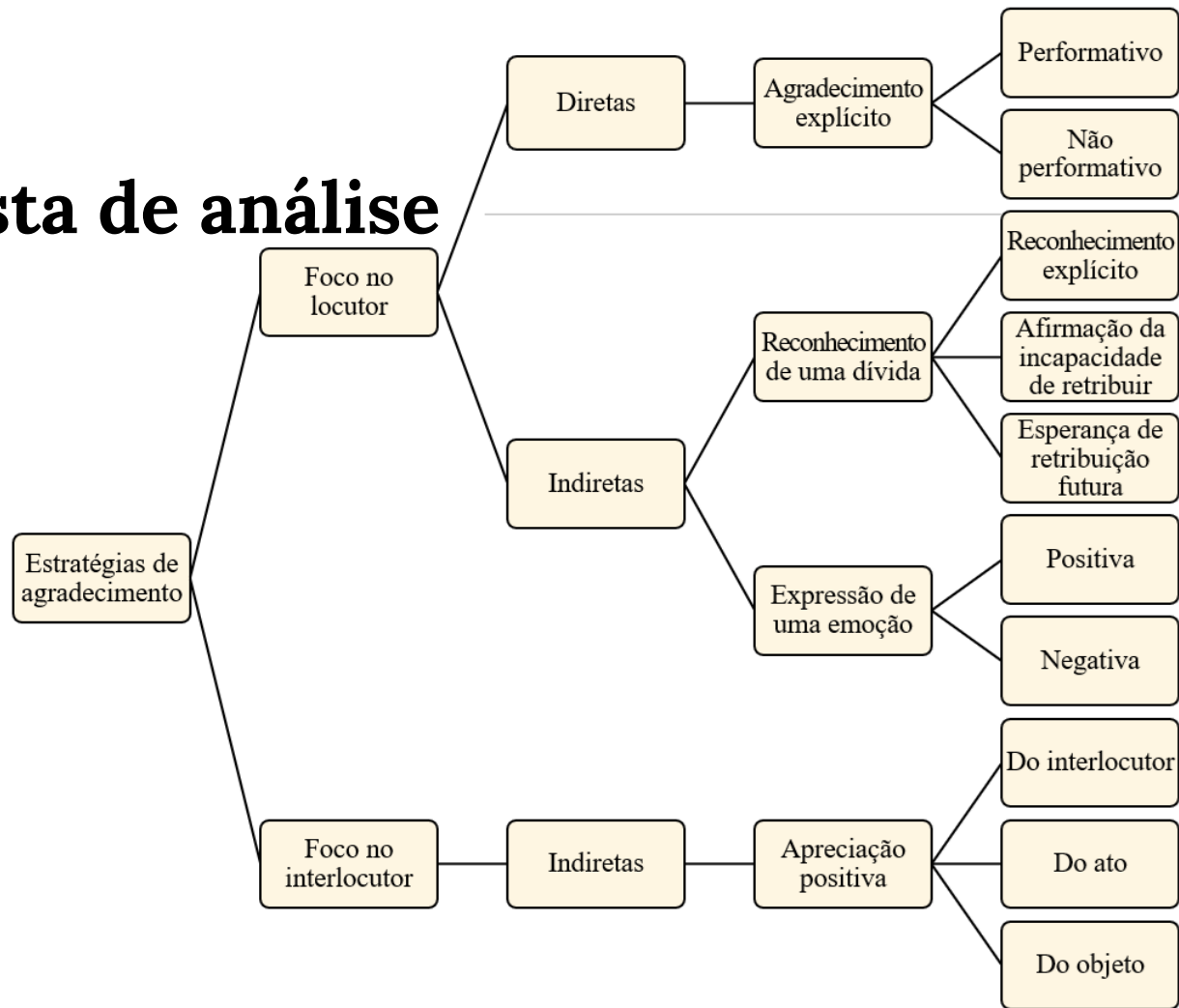


## Grade básica de análise





# Proposta de análise



1

## Foco no locutor

### Direta

### Agradecimento explícito

#### Performativo

Agradeço (por)

#### Não performativo

(Muito/muitíssimo)  
obrigado/obrigada (por)  
Grata(o) (por)  
(Os) meu(s) agradecimento(s)  
(por)  
Devo/ tenho que/tenho de  
agradecer (por)

2

## Foco no locutor

### Indireta

#### (a) Reconhecimento de uma dívida

##### Reconhecimento explícito

Fico (te) devendo essa  
Estou em débito com  
você

##### Afirmação da incapacidade de retribuir

Não sei como agradecer

##### Esperança de retribuição futura

Espero poder retribuir  
um dia



2

**Foco no locutor**

**Indireta**

**(b) Expressão de uma emoção**

**Positiva**

Oh!

**Negativa**

Não precisava!

3

## Foco no interlocutor

### Indireta

### Apreciação positiva

#### Do interlocutor

Você é um(a)  
querida(o)!

#### Do ato

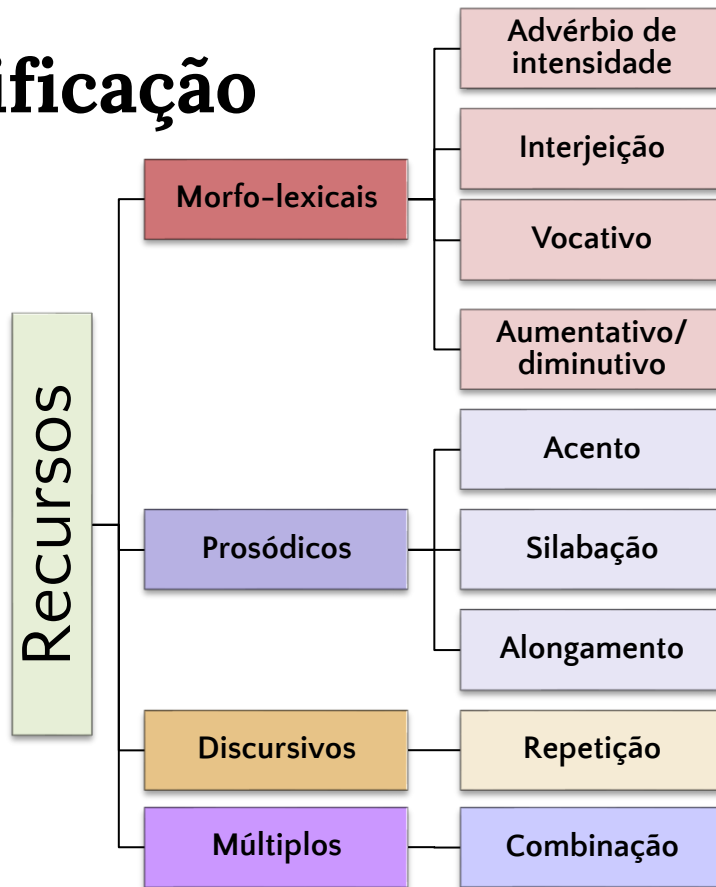
Valeu (pela força)!

#### Do objeto

Que lindo!



# Intensificação



**1****Recursos morfo-lexicais**

---

**Advérbio de  
intensidade**

Muito obrigada!  
Obrigada mesmo!

**Interjeição**

Puxa!  
Olha!

**Vocativo**

João!  
Menina!

**Aumentativo/  
diminutivo**

Obrigadão!  
Obrigadinha!  
Obrigadaço!

## 2

## Recursos prosódicos

---

### Acento

ObriGAda!

MUItto obrigada!

Muito obriGAda!

### Silabação

O-bri-ga-da!

### Alongamento

Obriga:::da!

3

## Recurso discursivo

---

### Repetição

Obrigado... obrigado... obrigado...

4

## Recursos “múltiplos”

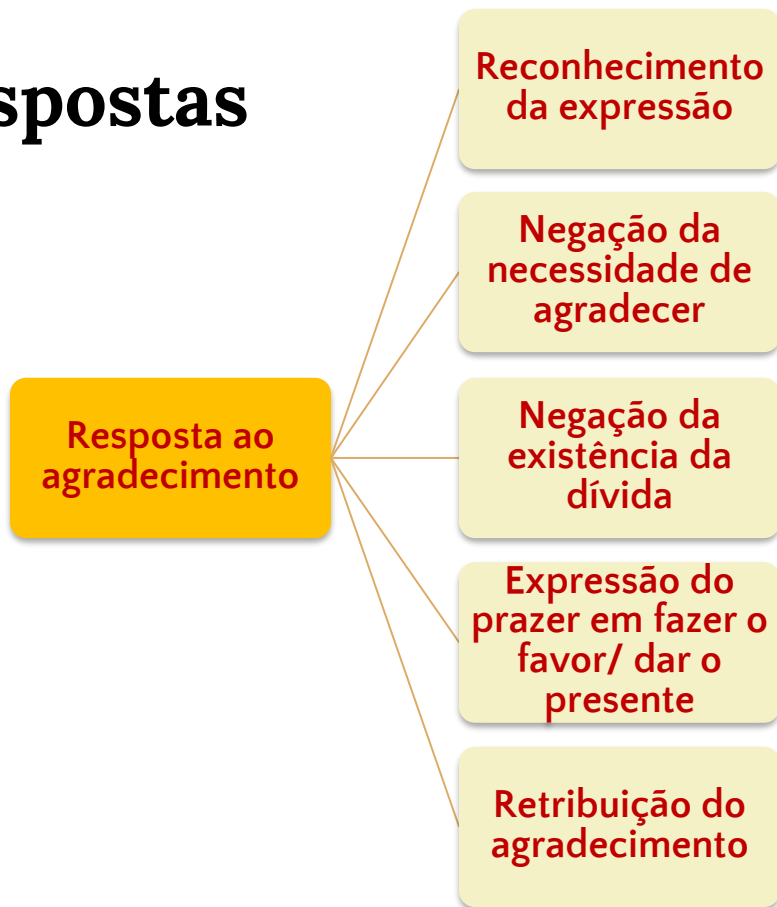
---

### Combinação

Muito obrigada. MES::mo.  
O-bri-GA-da!



# Respostas





## 6. Pedido de desculpas



<https://www.mundodasmensagens.com/mensagens-desculpa/>



## **Três movimentos essenciais**

---

- ▣ Ofensa
- ▣ Reparação
- ▣ Reação à reparação



## Um movimento opcional

---

- ▣ Ofensa
- ▣ Reação
- ▣ (Pedido de reparação)
- ▣ Reparação



## **Um movimento final, também opcional**

- ▣ Ofensa
- ▣ Reação
- ▣ Reparação
- ▣ Reação à reparação



## **No total, cinco movimentos**

- ▣ Ofensa
- ▣ Reação
- ▣ Pedido de reparação
- ▣ Reparação
- ▣ Reação à reparação



## Desculpas: foco no locutor, diretas

- Pedido explícito de desculpas

*Desculpa/ Desculpe*

*Peço (muita) desculpa (por)*

- Negação de pedido de desculpas

*(silêncio)*

*Não vou pedir desculpas*

- Pedido explícito de perdão

*Perdão*

*Peço perdão (por)*

- Apresentação de desculpas

*Apresento as minhas desculpas (por)*

- Reconhecimento de uma dívida

*Devo um pedido de desculpas (por)*



## Desculpas: foco no locutor, indiretas (1)

- Expressão de arrependimento ou de remorso

*Sinto muito (por)*

- Oferta de reparação

*Vou comprar um vaso novo*

- Apresentação de uma justificação

*Foi porque...*

- Expressão de emoção

*Oh! (Desculpa)*

*Ai, desculpa!*

- Autodepreciação/ auto humilhação

*Sou um(a) desastrada(o)!*

*Sou um(a) idiota!*



## Desculpas: foco no locutor, indiretas (2)

- Compromisso com a não repetição da ofensa

*Isso não vai acontecer de novo*

- Reconhecimento da responsabilidade

*A culpa é minha*

- Negação da responsabilidade

*A culpa não é minha*

- Negação da intenção de ofender

*Foi sem querer!*





## Desculpas: foco no interlocutor, diretas

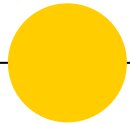
- Reconhecimento do direito do interlocutor

*Você merece um pedido de desculpas*

- Responsabilização do ofendido ou de um terceiro

*A culpa é tua/ sua/ dela(e)!*

**Obrigada!**





## Credits

---

© Presentation template by [SlidesCarnival](#)