

## Solicitações no português brasileiro e no japonês: breve estudo comparativo

José Luiz OTTONI NEVES\*

### Resumo

Neste trabalho, analisa-se um ato de fala específico – a solicitação – em um contexto comparativo entre o português brasileiro e o japonês. Os dados analisados correspondem às respostas de brasileiros e japoneses a um questionário, elaborado nos dois idiomas, contemplando quatro situações, nas quais duas variáveis se combinam: relação de poder entre os interlocutores (igual status e solicitado dominante) e o nível de imposição da solicitação (alto e baixo). São comparadas as respostas recebidas em ambas as línguas, de modo a verificar as diferenças culturais, recursos modificadores, percepção de frequência, além da incidência dos três tipos de estratégias: direta, indireta convencional e indireta não convencional. Tanto as variações e características culturais descritas, como os dados coletados, organizados em quadros esquemáticos nos quais se relacionam as expressões utilizadas pelos respondentes com as estratégias de solicitação e seus recursos modificadores, poderão ser úteis no contexto de ensino de Português como Língua Estrangeira.

**Palavras-chave:** *Abordagem intercultural, atos de fala, solicitações, português brasileiro, japonês.*

### 1. Introdução

O ensino do Português como Língua Estrangeira (PLE), como o de qualquer idioma, deve contemplar o contexto cultural da língua ensinada/aprendida, para além dos elementos exclusivamente linguísticos. Uma boa forma de se compreender uma cultura é, além de descrevê-la, compará-la com outra, permitindo-se a observação de pontos comuns e divergências. No presente trabalho, a partir de uma abordagem interculturalista, são estabelecidas comparações – entre o japonês e o português brasileiro – referentes a um ato de fala específico: a solicitação. Trata-se de recurso linguístico de grande importância, pois envolve o processo de negociação de faces, sendo fundamental, para a formação de identidade do falante de um novo idioma, conhecer os comportamentos adequados em variadas situações.

Os dados analisados correspondem às respostas de 68 participantes (brasileiros e japoneses, sendo 34 de cada nacionalidade) a um questionário online, elaborado nos dois idiomas (vide anexos A e B), contemplando quatro diferentes situações, nas quais duas variáveis se combinam: relação de poder entre os interlocutores (igual status e solicitado dominante) e o nível de imposição da solicitação (alto e baixo). São elas: igual status e baixa imposição; igual status e alta imposição; solicitado dominante e baixa imposição; e solicitado dominante e alta imposição.

Foram comparados os tipos de respostas recebidas em ambas as línguas, verificando-se a percepção de frequência das situações e os três tipos de estratégias identificados: direta, indireta convencional e indireta não convencional. Também são referidos os recursos

\* PUC-Rio, Brasil / Universidade do Porto, Portugal || ✉ zlottoni@gmail.com

modificadores, que funcionam como atenuantes ou agravantes, tornando a solicitação mais ou menos impositiva, aumentando ou reduzindo possíveis ameaças à face do interlocutor.

## 2. Referencial teórico

Nesta seção, destacam-se as principais referências teóricas utilizadas na realização do presente trabalho. A primeira diz respeito às teorias do interculturalismo de Bennett (1998), que apresenta conceitos fundamentais como adaptação e generalização culturais, seguida por Lewis (2006), que abarca a classificação das culturas de acordo com suas características predominantes. Por fim, são mencionados alguns trabalhos específicos sobre o ato de fala “solicitação”, inclusive comparando diferentes idiomas e culturas, como se propõe neste trabalho.

### 2.1. Interculturalismo

Ao optar pelo estudo de um novo idioma, para que o indivíduo obtenha sucesso em sua iniciativa, será fundamental que busque construir uma nova identidade enquanto falante da língua-alvo escolhida.

Não se trata, de forma alguma, de subtrair ou sobrecrever sua própria cultura, renegando os valores adquiridos até então. Ao contrário, trata-se de um processo construtivo, que visa a adicionar características da cultura estudada à sua personalidade. Bennett (1998: 14) denomina “adaptação cultural” o processo cujo resultado é a transformação da pessoa em um indivíduo bicultural ou multicultural. Esse processo é complexo e depende de vários fatores, como idade, condição social, dentre outros e pode ser mais ou menos difícil, a depender das diferenças verificadas entre a sua cultura e a da língua-alvo.

Especificamente, o autor destaca características próprias à cultura japonesa, como a valorização do coletivismo e interdependência de um grupo, contrastando com a realidade de outros países, como os Estados Unidos, em que a cultura prestigia o individualismo e a independência (Bennett, 1998: 13). Sobre esse ponto, especificamente, Lévi-Strauss (2012: 35) sintetiza: “A filosofia ocidental do sujeito é centrífuga: tudo parte dele. O modo como o pensamento japonês concebe o sujeito mais parece centrípeto”.

Importante ter-se em mente que, ao tratarmos das características gerais de uma determinada cultura, estamos necessariamente adotando visões mais amplas de seus aspectos mais marcantes. Bennett (1998: 6) as denomina de

“generalizações culturais”. Elas se baseiam na noção de preponderância de crenças, refletem as preferências de um grupo e podem contribuir para que a comunicação intercultural seja bem-sucedida.

Nesse sentido, dentre as classificações que identificam aspectos relevantes dos diversos tipos de culturas existentes, destacamos o modelo de Lewis (2006: 42), que classifica as culturas em três grupos: ativo-linear, multiativa e reativa. Dentre diversos traços comuns elencados pelo autor, muitos integrantes da primeira caracterizam-se por serem quietos e planejadores eficazes; os da segunda por serem extrovertidos e falantes; e os da terceira por serem respeitosos e ouvintes atentos (Lewis, 2006:33). Apesar de gerar certa dose de controvérsia, trata-se de um modelo que se pode mostrar útil e ajudar a compreender certos comportamentos culturais observados, sob uma perspectiva comparativa.

Mas, sobretudo, deve-se ter em mente que se trata de generalizações, a serem identificadas, descritas e conhecidas. Um passo seguinte, necessário, é buscar ver além desses estereótipos, formando-se uma visão própria do idioma e cultura estudados, reconhecendo suas peculiaridades, dinâmicas, variações e a existência de elementos diversos que fogem ao radar simplificador das generalizações.

### 2.2. A solicitação

A solicitação é um ato de fala de grande relevância, tendo em vista sua ocorrência nas mais diversas situações comunicativas. E justamente por se concretizar com a realização de um pedido, em que se depende da receptividade e reação do outro, está intrinsecamente ligado ao processo de negociação de faces entre os interactantes.

Para a realização de solicitações, foram identificados três tipos de estratégias: direta, indireta convencional e indireta não convencional (Konakahara 2011). Adicionalmente, para mitigar as ameaças às faces, são utilizados os recursos modificadores (“modification devices”), que podem ser internos e externos e se dividem em subtipos diversos. Para fins de definição do corpus analisado neste trabalho, elaborou-se um questionário baseado em três pesquisas com objetos de estudo e metodologia similares, identificadas por ocasião da revisão da literatura existente sobre o tema, quais sejam: Usó-Juan (2007), Usó-Juan & Martínez Flor (2008) e Konakahara (2011). No tocante aos recursos modificadores mencionados, foi utilizada a

taxonomia utilizada por Usó-Juan (2007), conforme a tabela 1.<sup>1</sup>

Tabela 1 - Taxonomia dos recursos modificadores utilizada neste trabalho

<i>Tipos</i>	<i>Subtipos</i>
Recursos modificadores internos	• Iniciadores
	• Atenuantes
	• Complementos - confirmadores
	• Complementos - chamar a atenção
Recursos modificadores externos	• Preparadores
	• Informação de base
	• Desarmadores
	• Por favor
	• Minimizadores de imposição

Com vista a facilitar a compreensão e identificação dos recursos modificadores em questão, elaborou-se a tabela 2, a seguir, com exemplos obtidos a partir das respostas ao questionário.

Tabela 2 - Exemplos dos recursos modificadores referidos neste trabalho

<b>RECURSOS MODIFICADORES INTERNOS</b>
<b><i>Iniciadores:</i></b> Se importa de pagar a minha que te pago logo que voltarmos?
<b><i>Atenuantes:</i></b> Poderia, <i>por gentileza</i> , me emprestar uma caneta?
<b><i>Complementos - confirmadores:</i></b> Vou pegar essa caneta, <i>ok</i> ?
<b><i>Complementos - chamar a atenção:</i></b> <i>Amigo</i> , me empresta uma caneta?
<b>RECURSOS MODIFICADORES EXTERNOS</b>
<b><i>Preparadores:</i></b> Desculpe, eu esqueci minha carteira! <i>Posso te pedir um favor</i> ? Você poderia pagar essa conta e eu te pago assim que chegarmos ao escritório?
<b><i>Informação de base:</i></b> <i>Estou indo a uma reunião e não encontro a minha caneta</i> . Posso pegar uma emprestada?
<b><i>Desarmadores:</i></b> <i>Se não for incômodo</i> , você poderia assinar para mim o formulário?
<b><i>Por favor:</i></b>

Poderia assinar esse formulário, *por favor*?

***Minimizadores de imposição:***

Pode me emprestar uma caneta? *Devolvo logo depois da reunião.*

### 3. Análise de dados

São analisadas, a seguir, as quatro situações apresentadas no questionário *online*. Elaboraram-se quadros esquemáticos com padrões de respostas associados aos recursos modificadores, destacados em itálico. Observe-se que muitas respostas contemplam mais de um recurso, servindo as divisões do quadro para ressaltar a ocorrência de um determinado recurso específico. Em alguns casos, quando havia mais de uma resposta para determinado recurso, fez-se mais de um preenchimento, de modo a exemplificar a variedade de opções pragmáticas. Adicionalmente, informam-se as frequências relativas das várias realizações fornecidas pelos informantes, de modo a se identificar as categorias mais utilizadas.

Em seguida, comenta-se sobre os três tipos de estratégias identificados: direta, indireta convencional e indireta não convencional. Também são referidos os recursos modificadores e a percepção de frequência das situações.

Quanto à relação de poder entre os interlocutores, cabe registrar que, nos formulários, considerou-se, como pessoa de “igual status”, no português brasileiro e em japonês, os termos “colega de trabalho” e “*shokuba no douryou*”, respectivamente. Deve-se ter em mente que a hierarquia no ambiente de trabalho é uma questão complexa, tanto no Brasil como no Japão. A mera paridade estrutural não afasta fatores que podem influenciar na forma de comunicação/tratamento, como idade, posição social relativa e a relação de confiança que mantém entre si (Šoucová 2005). Em vista da complexidade desses fatores, deve-se reconhecer a possibilidade de que outros elementos tenham influenciado os respondentes.

Por fim, faz-se breve comparação com o recurso interno complemento com a função de chamar a atenção considerando os padrões de respostas em japonês.

<sup>1</sup> As traduções são de responsabilidade do autor. Os termos originalmente utilizados em inglês são *Internal modifications* (Recursos modificadores internos); *Openers* (Iniciadores); *Softeners* (Atenuantes); *Fillers - appealers* (Complementos - confirmadores); *Fillers - attention-getters* (Complementos - chamar a atenção); *External modifications* (Recursos modificadores externos); *Preparators* (Preparadores); *Grounders* (Informação de base); *Disarmers* (Desarmadores); *Please* (Por favor); *Imposition Minimizers* (Minimizadores de imposição).

### 3.1. Situação 1 - Igual status e baixa imposição

Na primeira situação analisada, indagou-se aos respondentes o seguinte:

*Você chegou à sua mesa no escritório e não consegue achar a única caneta que costuma utilizar. Você terá uma reunião logo em seguida e precisa de uma caneta. Como você solicitaria uma caneta emprestada a um colega de trabalho?*

Tabela 3 - Padrões de respostas - Situação 1

RECURSOS MODIFICADORES INTERNOS	
<b>Iniciadores: 5%</b>	Você, <i>por acaso</i> , teria alguma caneta para emprestar?
<b>Atenuantes: 5%</b>	Poderia, <i>por gentileza</i> , me emprestar uma caneta?
<b>Complementos: 32%</b>	
- <b>confirmadores</b>	Vou pegar essa caneta, <i>ok</i> ?
	Vou pegar uma caneta emprestada, <i>tá</i> ?
- <b>chamar a atenção</b>	
	<i>Amigo</i> , me empresta uma caneta?
	<i>Fulano(a)</i> , você poderia me emprestar uma caneta, por favor?
RECURSOS MODIFICADORES EXTERNOS	
<b>Preparadores: 3%</b>	Posso <i>te pedir um favor</i> ? Me empresta a sua caneta?
<b>Informação de base: 24%</b>	Estou indo a uma reunião e não encontro a minha caneta. Posso pegar uma emprestada?
	<i>Parece que perdi minha caneta</i> . Posso utilizar a sua?
<b>Desarmadores: 0%</b>	-
<b>Por favor: 18%</b>	Você tem uma caneta para me emprestar, <i>por favor</i> ?
	Posso pegar uma caneta emprestada, <i>por favor</i> ?
	Me empresta uma caneta, <i>por favor</i> ?
<b>Minimizadores de imposição: 13%</b>	
	Pode me emprestar uma caneta? <i>Devolvo logo depois da reunião</i> .
	Vou pegar uma caneta aqui e <i>já devolvo</i> , ok?
	Posso pegar essa caneta e <i>devolvo em seguida</i> ?

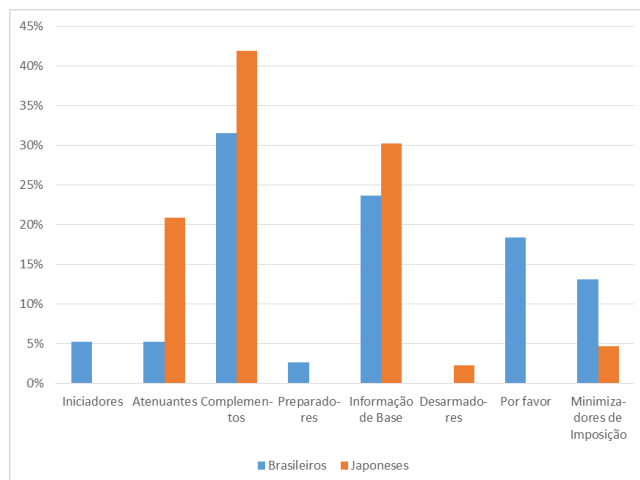
Considera-se que os interactantes são de igual status, por serem colegas de trabalho, e baixa imposição devido ao fato de o objeto solicitado – caneta – ser um material de escritório comum, de baixo valor financeiro, solicitado num contexto de colaboração profissional, no qual se presume ser extremamente provável que o solicitado atenda a esse tipo de pedido.

A tabela 4 e a figura 1 indicam, respectivamente, os tipos de estratégias verificadas e os recursos modificadores identificados nessa situação.

Tabela 4 – Situação 1 – Tipos de estratégias

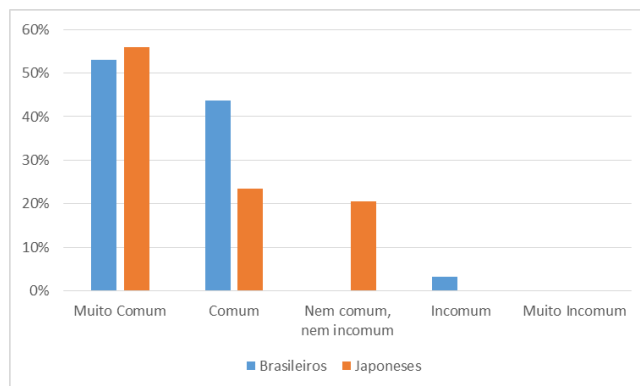
Estratégias	Brasileiros	Japoneses
Direta	28%	16%
Indireta convencional	73%	81%
Indireta não convencional	0%	2%

Figura 1 - Situação 1 - Recursos modificadores



Verificam-se estratégias similares adotadas pelas duas culturas, prevalecendo o uso da *indireta convencional*. Grande incidência, entre os brasileiros, do *complemento (chamar a atenção) “Fulano”*, geralmente significando o primeiro nome da pessoa a quem se dirige, em consonância com a informalidade característica da cultura brasileira. Muitas ocorrências também do modificador *informação de base*, indicando a reunião como o motivo da solicitação. Destaque para o uso expressivo do modificador *por favor*, muito utilizado como recurso de polidez na cultura brasileira.

Figura 2 - Situação 1 - Percepção de frequência



No tocante à percepção de frequência desse tipo de solicitação, notamos, na figura 2, que a maioria dos respondentes brasileiros (97%) a avaliaram como “muito comum” (53%) ou “comum” (44%), e pequena parcela dos entrevistados a qualificaram como “incomum” (3%), apesar de não se verificar incidências da categoria intermediária “nem comum, nem incomum”.

Os respondentes japoneses, por seu turno, totalizaram 79% nos dois níveis de maior frequência, com 56% e 23% para “muito comum” e “comum”, respectivamente, e 21% para “nem comum, nem incomum”, sem ocorrências das duas categorias de menor frequência.

Nota-se, portanto, que os respondentes brasileiros sinalizaram que esse tipo de situação é percebido com uma recorrência maior do que avaliado pelos participantes japoneses (97% versus 79%, respectivamente, nos níveis “muito comum” e “comum” somados). Essa impressão também pode ser associada à informalidade, traço marcante da cultura do país latino-americano, tida como “multiativa”, cujos membros caracterizam-se por serem pessoas extrovertidas (Lewis, 2006: 33), e que, portanto, não teriam maiores restrições a abordar um colega de trabalho para requisitar uma simples caneta em um contexto de igual status e baixa imposição entre os interactantes.

Já os japoneses, por outro lado, integram uma cultura classificada como “reativa”, conforme descrito por Lewis (2006: 32): “Japan belongs to the group of reactive, or listening, cultures, the members of which rarely initiate action or discussion, preferring to listen to and establish the other’s position first, then react to it and formulate their own”. Essas características talvez possam estar relacionadas a uma menor tendência a realizar esse tipo de solicitação, contribuindo para a percepção de menor ocorrência pelos respondentes japoneses.

### 3.2. Situação 2 - Igual status e alta imposição

Na segunda situação comentada, perguntou-se aos participantes o seguinte:

*Você saiu para almoçar com um colega de trabalho com quem tem boa relação. Na hora de pagar, percebe que esqueceu sua carteira no escritório, de modo que não tem dinheiro para pagar a conta. Como você solicitaria a um colega de trabalho para pagar seu almoço?*

Tabela 5 - Padrões de respostas - Situação 2

RECURSOS MODIFICADORES INTERNOS	
<b>Iniciadores: 1%</b>	<i>Se importa de pagar a minha que te pago logo que voltarmos?</i>
<b>Atenuantes: 1%</b>	<i>Esqueci minha carteira, você pode por favor pagar minha conta? Te pago quando chegar no escritório.</i>
<b>Complementos: 8%</b>	- <b>confirmadores</b>
	- <b>chamar a atenção</b>
	<i>Cara, paga a minha a parte e eu te transfiro?</i>
	<i>Pô, Fulano, esqueci minha carteira, cara. Paga aí pra mim que te dou lá no trabalho?</i>
RECURSOS MODIFICADORES EXTERNOS	
<b>Preparadores: 1%</b>	<i>Desculpe, eu esqueci minha carteira! Posso te pedir um favor? Você poderia pagar essa conta e eu te pago assim que chegarmos ao escritório?</i>
<b>Informação de base: 35%</b>	<i>Ih, esqueci a carteira. Você poderia pagar para mim e acertamos no escritório?</i>
	<i>Esqueci minha carteira no trabalho. Você pode pagar minha conta, por favor? Eu pago quando voltarmos.</i>
	<i>Esqueci minha carteira no escritório, pode pagar para mim e quando a gente voltar eu te pago?</i>
<b>Desarmadores: 7%</b>	<i>Putz, esqueci minha carteira. Sem querer abusar, você poderia pagar para mim o meu almoço?</i>
<b>Por favor: 4%</b>	<i>Me desculpe, mas esqueci minha carteira. Por favor, poderia pagar para mim? Depois te devolvo.</i>
<b>Minimizadores de imposição: 42%</b>	<i>Podem pagar pra mim? Te pago quando chegarmos no escritório.</i>

Nesse caso, novamente tem-se colegas de trabalho, e alta imposição decorre de o objeto solicitado – dinheiro – implicar em relativo constrangimento de ambos os interactantes. Apesar de se tratar de baixo valor financeiro, pedir dinheiro emprestado pode ser uma situação delicada, que representa ameaça às faces dos interlocutores e que, portanto, requer o uso de estratégias de polidez como as que se observam nos padrões de respostas.

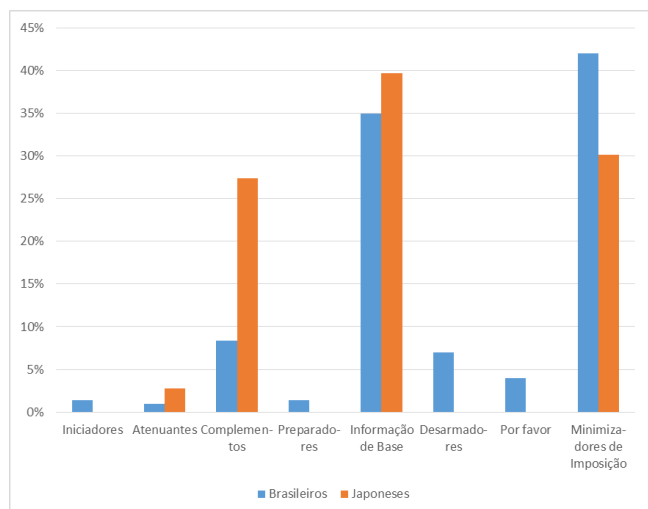
A tabela 6 e a figura 3 indicam, respectivamente, os tipos de estratégias verificados e os recursos modificadores identificados nessa situação.

Tabela 6 - Situação 2 - Tipos de estratégias

Estratégias	Brasileiros	Japoneses
Direta	14%	25%
Indireta convencional	81%	72%
Indireta não convencional	6%	3%

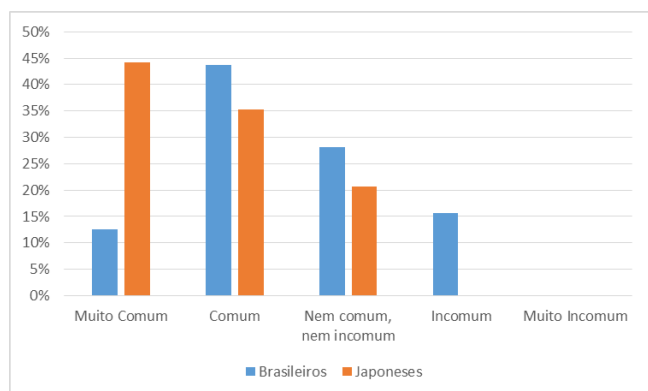


Figura 3 - Situação 2 - Recursos modificadores



Nota-se que, em ambos os grupos, prevaleceram as duas estratégias *indiretas*, sendo a única situação em que foram usadas, pelos brasileiros, todas as três estratégias. Além disso, verificou-se grande variedade de modificadores por brasileiros (8, contra 4 dos japoneses). O uso de diversas possibilidades comunicativas para fins de realização dessa solicitação talvez sugira que o assunto em questão, o dinheiro, seja relativamente sensível na cultura brasileira e pode estar relacionada à recomendação de evitar ostentar riqueza ou poder (“avoid flaunting wealth or power”), sugerida por Lewis (2006:545).

Figura 4 - Situação 2 - Percepção de frequência



Quanto à percepção de frequência desse tipo de solicitação, vemos, na figura 4, que a grande maioria dos respondentes japoneses (79%) a avaliaram como “muito comum” (44%) ou “comum” (35%), e uma parcela menor dos entrevistados a qualificaram na categoria intermediária “nem comum, nem incomum” (21%), não se

verificando incidências das duas categorias de menor frequência.

Os participantes brasileiros, por outro lado, totalizaram 57% nos dois níveis de maior frequência, com 13% e 44% para “muito comum” e “comum”, 28% para “nem comum, nem incomum”, além de 15% para “incomum”.

Dessa forma, verifica-se que os respondentes japoneses manifestaram que esse tipo de situação é percebido com uma recorrência maior que os participantes brasileiros (79% *versus* 57%, respectivamente, nos níveis “muito comum” e “comum” somados). Para os japoneses, comparativamente, esse assunto parece ser menos delicado, o que pode estar ligado à percepção de maior ocorrência desse tipo de solicitação.

### 3.3. Situação 3 – Solicitado dominante e baixa imposição

Na terceira situação pesquisada, questionou-se aos respondentes o seguinte:

*Você acaba de se mudar para um imóvel mais próximo ao seu trabalho. Seu chefe e colegas de trabalho já sabem disso. Devido a uma norma interna da empresa, você deve enviar um formulário, assinado por seu chefe, informando essa mudança cadastral ao Setor de Recursos Humanos. Como você solicitaria ao seu chefe para assinar o formulário de mudança cadastral?*

Tabela 7 - Padrões de respostas - Situação 3

#### RECURSOS MODIFICADORES INTERNOS

**Iniciadores: 0%**

-

**Atenuantes: 20%**

*Você assinaria para mim quando puder?.*

**Complementos: 29%**

- *confirmadores*

-

- *chamar a atenção*

*Chefe, você pode assinar o formulário?*

*Fulano(a), você poderia assinar meu formulário de mudança cadastral, por favor?*

#### RECURSOS MODIFICADORES EXTERNOS

**Preparadores: 0%**

-

**Informação de base: 32%**

*Preciso alterar meu cadastro junto ao RH. Pode dar uma assinatura no formulário?*

*Com a minha mudança de endereço, preciso que você assine este documento, por favor.*

*Chefe, eu mudei de residência. Por favor, poderia assinar o formulário de mudança cadastral?*

**Desarmadores: 7%**

*Se não for incômodo, você poderia assinar para mim o formulário?*

**Por favor: 13%**

Poderia assinar este formulário, *por favor*?

**Minimizadores de imposição: 0%**

-

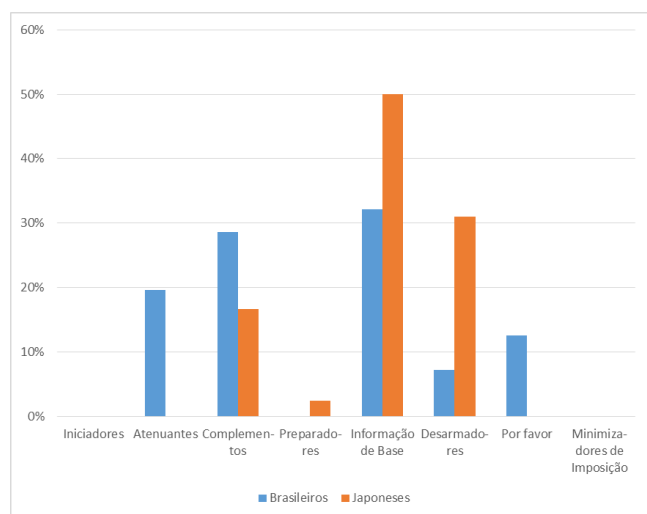
Trata-se de situação em que o solicitado é considerado dominante pois corresponde à/ao chefe do solicitante e, portanto, assume a posição preponderante na relação de poder verificado entre ambos no contexto laboral. A baixa imposição verifica-se pelo objeto da solicitação – assinatura em formulário da empresa – ser um procedimento comum, de baixíssima complexidade, demandado pela própria corporação, presumindo-se não haver dificuldades maiores para atendimento desse tipo de pedido.

A tabela 8 e a figura 5 indicam, respectivamente, os tipos de estratégias verificadas e os recursos modificadores identificados nessa situação.

Tabela 8 - Situação 3 - Tipo de estratégias

Estratégias	Brasileiros	Japoneses
Direta	24%	43%
Indireta convencional	76%	49%
Indireta não convencional	0%	8%

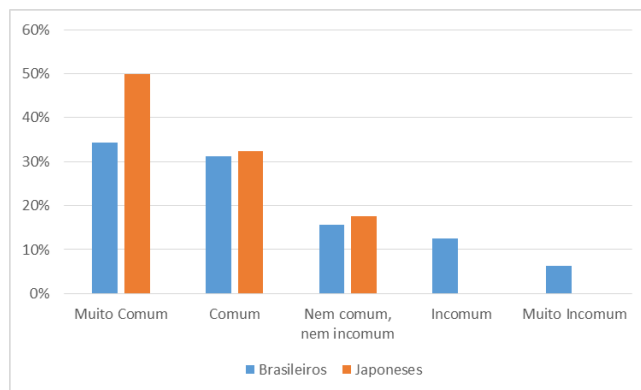
Figura 5 - Situação 3 - Recursos modificadores



Essa consiste na situação que revelou maior diferença em relação às estratégias utilizadas. Os japoneses utilizaram a estratégia *direta* significativamente mais vezes que os brasileiros, que por seu turno usaram a *indireta convencional* com maior frequência. Grande incidência do

modificador *informação de base* em ambos os grupos, indicando a motivação da solicitação (exigência do RH). Destaque para uso recorrente, pelos brasileiros, de *atenuantes*, além do modificador *por favor*, e, principalmente, do *complemento (chamar a atenção) “Chefe”*, bastante utilizado na cultura brasileira.

Figura 6 - Situação 3 - Percepção de frequência



Sobre percepção de frequência desse tipo de solicitação, na figura 6 vemos novamente que a grande maioria dos respondentes japoneses (82%) a avaliaram como “muito comum” (50%) ou “comum” (32%), e uma parcela menor dos entrevistados a qualificaram na categoria intermediária “nem comum, nem incomum” (18%), novamente não se verificando incidências das duas categorias de menor frequência.

Os respondentes brasileiros, por outro lado, totalizaram 65% nos dois níveis de maior frequência, com 34% e 31% para “muito comum” e “comum”, 16% para “nem comum, nem incomum”, além de 13% para “incomum” e 6% para “muito incomum”, portanto, com respostas indicando todas as categorias da escala.

Observa-se que os participantes japoneses perceberam esse tipo de situação como mais recorrente do que os participantes brasileiros (72% *versus* 65%, respectivamente, nos níveis “muito comum” e “comum” somados). Essa percepção pode estar relacionada às diferenças entre os ambientes de trabalho dos dois países.

Na situação 3, em ambos os grupos, notou-se grande incidência do modificador *informação de base* indicando a motivação da solicitação. Pelos brasileiros, vale notar o uso recorrente de *atenuantes*, do modificador *por favor*, e do *complemento (chamar a atenção) “Chefe”*, cuja utilização é muito comum no Brasil. A diferença de percepção de ocorrência foi pequena, com menor incidência no país

latino-americano, o que, numa perspectiva comparada, talvez esteja relacionado a um possível maior distanciamento entre chefe e subordinado.

Em relação a esse assunto, Kikuchi (2012: 154) comenta sobre o contexto laboral japonês: “Mesmo quando há uma sala reservada para o chefe, os subordinados costumam ter acesso quase que irrestrito para trabalhar, ao contrário das empresas ocidentais que asseguram a privacidade do superior”. A acessibilidade ao superior descrita, portanto, pode estar associada à percepção de maior ocorrência desta situação por parte dos respondentes japoneses em relação aos brasileiros.

### 3.4 Situação 4 - Solicitado dominante e alta imposição

Na quarta situação estudada, consultou-se os participantes sobre o seguinte:

*Você retornou do almoço e começou a sentir dor de dentes. Ao longo da tarde, essa dor se intensificou e você gostaria de ir a um dentista para tratá-la. Você consegue marcar uma consulta, mas precisará sair 2 (duas) horas antes. Como você solicitaria ao seu chefe para sair 2 (duas) horas mais cedo por causa de uma dor de dentes severa?*

Tabela 9 - Padrões de respostas – Situação 4

RECURSOS MODIFICADORES INTERNOS
<b>Iniciadores: 3%</b> <i>Tudo bem se eu sair mais cedo hoje? Estou com muita dor e consegui um horário no dentista.</i>
<b>Atenuantes: 7%</b> Chefe, estou com uma dor de dente terrível, e só conseguir marcar uma consulta nesse horário X, e vou precisar sair duas horas mais cedo. <i>Haveria algum problema nisso?</i>
<b>Complementos: 29%</b> <b>- confirmadores</b> Preciso sair mais cedo, pois estou com muita dor de dente, e marquei uma consulta de emergência. <i>Ok?</i> Chefe, estou com uma dor de dente insuportável. Vou precisar sair 2 horas mais cedo pra conseguir a consulta no dentista, <i>tudo bem?</i> Chefe, vou precisar sair um pouco mais cedo para ir no dentista ver essa dor de dente, <i>beleza?</i> Chefe, preciso muito sair mais cedo. <i>É possível?</i>
<b>- chamar a atenção</b> Chefe, posso sair mais cedo para ir ao dentista? Estou muito mal.
RECURSOS MODIFICADORES EXTERNOS
<b>Preparadores: 2%</b> Chefe, <i>gostaria de pedir um favor.</i> Gostaria de saber se poderia autorizar a minha saída para ir ao médico?

#### Informação de base: 50%

*Estou sentindo muita dor no dente. Posso marcar um médico hoje e sair mais cedo?*

Chefe, *estou acometido de uma dor de dentes muito intensa*, posso sair duas horas antes para ir ao dentista pois só tinha disponível esse horário?

Chefe, *estou com uma dor insuportável no dente*, posso sair um pouco mais cedo hoje para ir ao dentista? Consegui uma consulta para mais tarde.

Chefe, *estou com uma dor de dente terrível*, o senhor libera a minha saída duas horas mais cedo para eu ir ao dentista??

#### Desarmadores: 0%

-

#### Por favor: 2%

Fulano(a), estou com uma dor de dentes muito forte e consegui marcar uma consulta emergencial, mas é às "x" horas. Posso sair às "y" horas, *por favor?*

#### Minimizadores de imposição: 7%

Chefe, minha dor de dentes voltou e não estou aguentando. Vou sair mais cedo *e depois compenso as horas*, tudo bem?

Estou com dor de dente desde que voltei do almoço e o único horário que eu consegui foi no meio da tarde. Vou sair 2 horas mais cedo, *mas trarei o atestado amanhã.*

Novamente, verifica-se situação em que o solicitado é considerado dominante pois corresponde à/ao chefe do solicitante. Entretanto, aqui a imposição é alta, pois o objeto solicitado – ausentar-se do ambiente de trabalho antes do final do expediente para consulta odontológica – pode variar muito conforme a cultura e as normas das empresas, além dos próprios valores e personalidade da/do chefe em questão. Assim, todas essas variáveis acabam por tornar difícil prever a probabilidade de atendimento ou não desse tipo de pedido, consistindo em efetiva situação de ameaça às faces dos interlocutores, o que ressalta a importância das estratégias de polidez.

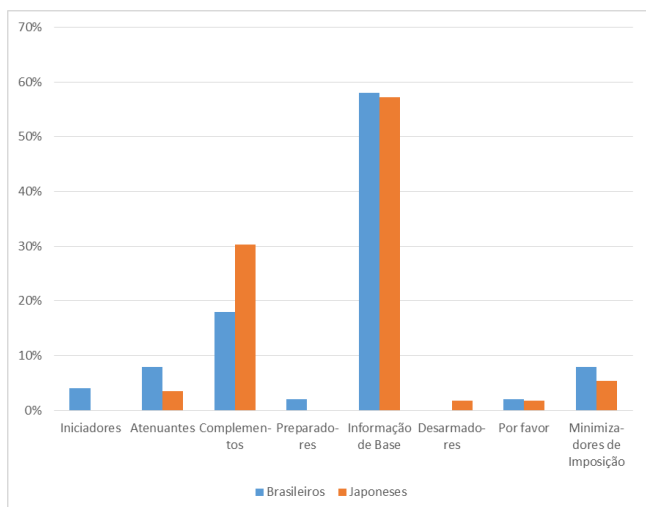
A tabela 10 e a figura 7 indicam, respectivamente, os tipos de estratégias verificados e os recursos modificadores identificados nessa situação.

Tabela 10 - Situação 4 - Tipos de estratégias

Estratégias	Brasileiros	Japoneses
Direta	67%	71%
Indireta convencional	33%	29%
Indireta não convencional	0%	0%

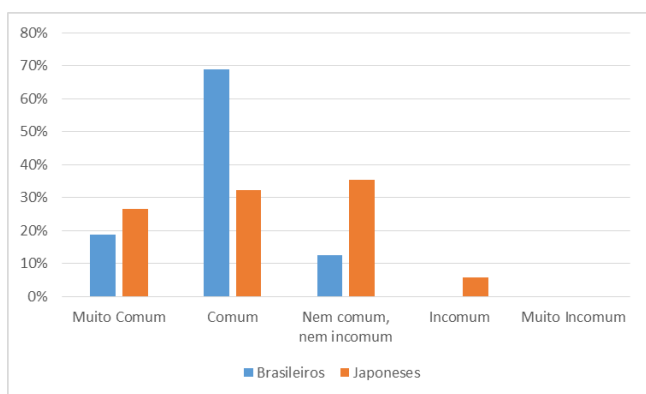


Figura 7 - Situação 4 - Recursos modificadores



Trata-se da única situação em que a estratégia *direta* teve maior incidência, em ambos os idiomas. Enorme ocorrência do modificador *informação de base*, revelando a preocupação em se esclarecer ao chefe o contexto objetivo (dor de dentes severa e horário restritivo da consulta) em que a solicitação ocorre. Brasileiros usaram mais modificadores e com mais ocorrências (em 6 de 8 modificadores), bem como respostas significativamente mais longas, em coerência com as características de “falantes” e “extrovertidos”, associadas à cultura brasileira, classificada como “multiativa” (Lewis, 2006:33).

Figura 8 - Situação 4 - Percepção de frequência



No que diz respeito à percepção de frequência desse tipo de solicitação, vemos, na figura 8, que a grande maioria dos respondentes brasileiros (88%) a avaliaram como “muito comum” (19%) ou “comum” (69%), e uma parcela menor dos entrevistados a qualificaram na categoria

intermediária “nem comum, nem incomum” (12%), sem incidências das duas categorias de menor frequência.

Já os participantes japoneses, por seu turno, totalizaram apenas 59% nos dois níveis de maior frequência, com 27% e 32% para “muito comum” e “comum”, 35% para “nem comum, nem incomum”, que foi a categoria de maior ocorrência, além de 6% para “incomum”.

Nota-se que os participantes brasileiros perceberam esse tipo de situação como significativamente mais recorrente do que os participantes japoneses (88% *versus* 59%, respectivamente, nos níveis “muito comum” e “comum” somados). Tal percepção se soma a outros elementos que ilustram as diferenças entre os ambientes laborais das duas culturas.

Em consonância com a valorização do coletivismo no Japão (Bennett, 1998:13), aparentemente o empregado se sente na obrigação de estar presente, de modo a não sobrecarregar seus colegas, numa eventual ausência, com o volume de trabalho a ele atribuído originalmente, o que pode estar relacionado com a percepção de menor frequência dessa situação em comparação com os respondentes brasileiros.

### 3.5 Comparação – recurso complemento (chamar a atenção) – padrões de respostas em japonês

Apresentam-se, a seguir, quatro respostas dos participantes japoneses, uma para cada situação estudada, com o texto original em japonês, transliteração em alfabeto romano, uma linha de glosa com a tradução literal, seguida de uma tradução livre. Em seguida, comenta-se a respeito de um dos recursos modificadores utilizados, relacionando-o com as expressões utilizadas pelos respondentes brasileiros.

#### Situação 1

すみません、ペンが見つからないので、一本借りていいですか？会議が終わったら返します。

*Sumimasen, / pen-ga/ mitsukaranai/ node, / ippon/ karite/ iidesuka? / Kaigi-ga/ owattara/ kaeshimasu.*

Desculpe, / caneta OBJ/ encontrar NEG/ por isso, / um NUM/ emprestar PERM/ ASSEV-POL-DUV?/ Reunião SUJ/ acabar COND/ devolver PRES-POL.

Desculpe, (eu) não consigo encontrar (minha/uma) caneta, (por isso) poderia me emprestar uma (caneta)? Eu te devolvo quando a reunião acabar.

### Situação 2

ごめんなさい、事務所に財布を忘れてきた。後で払うので先に一緒に払ってもらってもいい？

*Gomennasai, jimusho-ni/ saifu-wo/ wasuretekita./ Atode/ harau/ node/ saki-ni/ issho-ni/ harattemoratteremoii?*

Desculpe,/ escritório LOC/ carteira OBJ/ Esquecer PASS./ Depois/ pagar POL/ por isso/ antes ADV/ junto ADV/pagar POL-PERM?

Desculpe, esqueci minha carteira no escritório. Poderia pagar (a minha conta) junto (com a sua) e depois te pago?

### Situação 3

お忙しいところすみません。最近引っ越したのですが、人事の書類にあなたのサインが必要なんです。お時間あるときにお願(ねが)いします。

*Oisogashii/ tokoro/ sumimasen./ Saikin/ hikkoshita/ nodesuga, jinjin-no/ shorui-ni/ anata-no/ sain-ga/ hitsuyōnandesu./ Ojikan/ aru/ toki-ni/ onegaishimasu.*

POL-atarefado/ momento/ desculpe./ Recentemente/ Mudar PASS/ por isso,/recursos humanos GEN/ documentos LOC/ sua GEN/ assinatura SUJ/ necessária ORAL-ASSEV-POL./ POL-tempo/ ter PRES/ quando ADV/ por favor POL.

Desculpe incomodá-lo enquanto está ocupado. Recentemente eu me mudei, por isso é necessária a sua assinatura no documento do RH (Recursos Humanos). Por favor, quando tiver disponibilidade.

### Situação 4

すみません、歯が痛いため、歯医者に行きたいので、早退します。

*Sumimasen, ha-ga/ itai/ tame, haisha-ni/ ikitai/ node, sōtai shimasu.*

Desculpe,/ dente SUJ/ dor/ porque,/ dentista LOC/ ir PRES-INTENC/ por isso,/ sair cedo PRES-POL.

Desculpe, como estou com dor de dente, quero ir ao dentista, por isso sairei mais cedo.

Percebe-se, dentre os exemplos reproduzidos, a incidência recorrente dos termos 「すみません」 (*sumimasen*) e 「ごめんなさい」 (*gomennasai*), nas

quatro situações. Podem ser traduzidos como “desculpe” ou “com licença”, exercendo, nesses casos, a função de *chamar a atenção (complemento)*. Cabe notar que essa mesma categoria de recurso modificador também é muito frequente no português brasileiro, porém com outra realização, qual seja, o uso de vocativo, “chefe”, “amigo”, “fulano(a)”, conforme comentado anteriormente.

Assim, notamos aí exemplos de recursos modificadores que, embora pertencentes à mesma categoria, são mais comumente realizados de maneira diferente nos dois idiomas, o que reforça a necessidade de que se busque, no processo de ensino/aprendizagem de uma segunda língua, não apenas traduzir a ideia que se pretende comunicar, mas conhecer as diferentes opções disponíveis, bem como sua frequência de uso.

## 4. Considerações finais

A partir da análise dos dados coletados, foi possível verificar, em relação às estratégias, a predominância, no âmbito quantitativo, da *indireta convencional*, coadunando-se com o resultado obtido em trabalhos similares sobre o tema (Konakahara 2011: 248), ainda que as demais estratégias também tenham sido utilizadas de forma relevante, conforme detalhado anteriormente.

Sem embargo, observaram-se algumas diferenças entre os grupos estudados em relação aos aspectos culturais, aos recursos modificadores e às percepções de frequência das situações.

A identificação dessas diferenças é importante e valiosa, pois reforça a necessidade de se conhecer as especificidades da cultura e língua estudadas com vistas a desenvolver a competência intercultural necessária para um aprendizado global do idioma alvo.

Nesta pesquisa, elaboraram-se quadros esquemáticos, com base nas respostas recebidas, relacionando as situações de solicitação estudadas com expressões e recursos modificadores utilizados comumente por falantes nativos. Espera-se que esse material, associado com as características culturais descritas, possa contribuir e ser útil no ensino de Português como Língua Estrangeira.

## Referências

- BENNETT, M. J. (1998) «Intercultural communication: A current perspective». Em *Basic concepts of intercultural communication: Selected readings*, org. por Milton J. Bennett, Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- CECILIO, L. A. (2013) «Reflexos da diversidade cultural nos atos de fala de brasileiros e italianos: contribuições para o ensino de português para italo-fonos». Em *Português para estrangeiros: questões interculturais*, org. por Rosa Marina de Brito Meyer e Adriana Albuquerque, pp. 91-114. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio.
- CAMPILLO, P. S. (2007) «Examining mitigation in requests: A focus on transcripts in ELT coursebooks». Em *Intercultural language use and language learning*, E.A. Soler & M.P.S. Jordà (Eds.), pp. 207–222. Netherland: Springer.
- DOI, E. T. et al. (2003) «As teorias gramaticais de japonês: Yamada e Hashimoto». *Estudos Linguísticos*. Taubaté: Unitau. CD-ROM. Disponível em <http://www.gel.hospedagemdesites.ws/estudoslinguisticos/volumes/32/htm/comunica/gt008.htm>. Acesso em: 21, abril, 2021.
- KIKUCHI, W. (2012) *Relação Hierárquica do Japão Contemporâneo: um estudo da consciência de hierarquia na sociedade japonesa*. Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, Tese de Doutorado em Sociologia.
- KONAKAHARA, M. (2011) «Requests in Japanese learners' English in comparison with British English and Japanese». *The Bulletin of the Graduate School of Education of Waseda University*, 18(2): pp. 245-260.
- LÉVI-STRAUSS, C. (2012) *A outra face da Lua: escritos sobre o Japão*. São Paulo: Companhia das Letras.
- LEWIS, R. D. (2006) *When cultures collide*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- MEYER, R. (2013) «Para o bem ou para o mal: a construção de identidade pelo falante de PL2E a partir de estereótipos de brasilidade – uma questão intercultural». Em *Português para estrangeiros: questões interculturais*, org. por Rosa Marina de Brito Meyer e Adriana Albuquerque, pp. 13-34. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio.
- NAKAEMA, O. Y. (2019) «(Im)polidez na língua japonesa: a mudança linguística e os papéis do sistema de ensino e do material didático». Em *Novos Temas de Pesquisa em Estudos Japoneses - Uma Perspectiva Internacional sobre Direito, Política, Sociedade e Cultura*, org. por Ernani Oda, Olivia Yumi Nakaema e Yuri Kuroda Nabeshima, pp. 71-89. Curitiba: Juruá, 2019.
- ŠOUCOVÁ, J. (2005) «The Japanese Honorific Language: Its Past, Present and Future». Em *Asian and African Studies*, 14/2: 136–47.
- USÓ-JUAN, E. (2007) «The presentation and practice of the communicative act of requesting in textbooks: Focusing on modifiers». Em *Intercultural language use and language learning*, E.A. Soler & M.P.S. Jordà (Eds.), pp.223–243. Netherland: Springer.
- USÓ-JUAN, E. & A. MARTÍNEZ FLOR (2008) «Learning how to Mitigate Request through an Explicit Pragmatics-Based Method». *Babel Afiat: Aspectos de Filología Inglesa y Alemana*, 17: pp. 253-270.

## ANEXO A – Questionário aplicado (português brasileiro)

### Questionário sobre Solicitações

#### Instruções:

Pedimos a gentileza de verificar as 4 situações descritas a seguir e responder como você faria a solicitação correspondente à respectiva situação. Para cada pergunta, você pode pensar em mais de uma resposta possível. Nestes casos, escreva as diferentes respostas que entender adequadas. Adicionalmente, pedimos que identifique, conforme sua percepção, se o tipo de solicitação analisada é comum na cultura do seu país, escolhendo a opção que lhe parecer mais adequada. Muito obrigado por participar da nossa pesquisa!

<b>Situação 1</b>					
Você chegou à sua mesa no escritório e não consegue achar a única caneta que costuma utilizar. Você terá uma reunião logo em seguida e precisa de uma caneta. Como você solicitaria uma caneta emprestada a um colega de trabalho?					
Resposta A:					
Resposta B (opcional):					
Resposta C (opcional):					
Resposta D (opcional):					
Esse tipo de solicitação é comum na cultura do seu país?					
	Muito Incomum	Incomum	Nem Comum, Nem Incomum	Comum	Muito Comum
Resposta:					

<b>Situação 2</b>					
Você saiu para almoçar com um colega de trabalho com quem tem boa relação. Na hora de pagar, percebe que esqueceu sua carteira no escritório, de modo que não tem dinheiro para pagar a conta. Como você solicitaria a um colega de trabalho para pagar seu almoço?					
<i>[espaço para respostas igual à situação 1]</i>					

<b>Situação 3</b>					
Você acaba de se mudar para um imóvel mais próximo ao seu trabalho. Seu chefe e colegas de trabalho já sabem disso. Devido a uma norma interna da empresa, você deve enviar um formulário, assinado por seu chefe, informando essa mudança cadastral ao Setor de Recursos Humanos. Como você solicitaria ao seu chefe para assinar o formulário de mudança cadastral?					
<i>[espaço para respostas igual à situação 1]</i>					

<b>Situação 4</b>					
Você retornou do almoço e começou a sentir dor de dentes. Ao longo da tarde, essa dor se intensificou e você gostaria de ir a um dentista para tratá-la. Você consegue marcar uma consulta, mas precisará sair 2 (duas) horas antes. Como você solicitaria ao seu chefe para sair 2 (duas) horas mais cedo por causa de uma dor de dentes severa?					
<i>[espaço para respostas igual à situação 1]</i>					

## ANEXO B – Questionário aplicado (japonês)

### 職場内での頼み方に関するアンケート

#### インストラクション

私たちは、あなたがどのように下記の各々4つのシチュエーションに対応する依頼を行うのかについて、調査させていただくことをお願いします。各シチュエーションには、返事が一つ以上可能です。その場合、適当と思われる返事をすべて書いてください。そして、知見にしたがってあなたの国の文化にどの程度あてはまるか、適当な答えを選んでください。よろしくおねがいします。

#### シチュエーション 1

あなたは事務所の自分の席につきましたが、いつも使っている唯一のペンが見当たりません。まもなくミーティングが始まるので、ペンが早急に必要です。あなたはどのように職場の同僚にペンを貸してもらうように頼みますか。

返事 A :

返事 B (任意) :

返事 C (任意) :

返事 D (任意) :

上のシチュエーションでこのように頼まれる可能性は :

	全然起こりそうもない	めったになさそう	あってもなくても おかしくない	起こりそう	良くありそう
答え :					

#### シチュエーション 2

あなたは仲の良い職場の同僚と昼食をとりに出かけました。支払いの段になり、あなたは事務所に財布を置き忘れ、そのためお金を持ち合わせていないことに気づきました。あなたはどのように自分の昼食代を同僚に払ってもらうように頼みますか。

*[espaço para respostas igual à situação 1]*

#### シチュエーション 3

あなたは最近事務所に近接した場所に引っ越したばかりです。あなたの上司や同僚はすでにそのことを知っています。会社の就業規則によって、あなたは人事課に自分のプロフィールを変更するための書類に上司のサインをもらう必要があります。あなたはどのように書類にサインをもらうよう上司に頼みますか。

*[espaço para respostas igual à situação 1]*

#### シチュエーション 4

昼食から戻ったあなたは歯の痛みを覚えました。午後の仕事を進めるにはしたが、痛みはいっそう激しくなり、歯科医の治療を受けずにはおられなくなりました。歯科には診療の予約を取ることができましたが、終業の2時間前に職場を出なくてはなりません。あなたはどのように歯痛によって2時間前に職場を離れることを上司に頼みますか。

*[espaço para respostas igual à situação 1]*