



**Contributos da Pragmática Intercultural para o estudo de práticas discursivas em
ambientes multiculturais de aprendizagem do Português Língua Não Materna**

Estudo de Caso

Paula Simão

N.º 2102084

Mestrado em Português Língua Não Materna

Lisboa, 2024



Contributos da Pragmática Intercultural para o estudo de práticas discursivas em ambientes multiculturais de aprendizagem do Português Língua Não Materna

Estudo de Caso

N.º 2102084

Mestrado em Português Língua Não Materna

Orientadora: Professora Doutora Carla Aurélia de Almeida

Lisboa, 2024

Contributos da Pragmática Intercultural para o estudo de práticas discursivas em ambientes multiculturais de aprendizagem do Português Língua Não Materna: Estudo de caso © 2024 by Paula Simão is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Agradecimentos

À Professora Doutora Carla Almeida pela preocupação e às palavras de incentivo, mesmo quando parecia difícil continuar.

A todos os alunos que participaram neste estudo e às professoras Ana Cavaco e Catarina Fernandes que se mostraram disponíveis em aplicar os testes que foram a base deste estudo de caso.

À Elsa Arnedo, Diretora da Faust – Instituto de Línguas e Culturas, não só pela disponibilidade, mas também por todo o apoio e pela motivação ao longo do desenvolvimento deste estudo.

À Jutta Herrman, ex-Diretora da Faust – Instituto de Línguas e Culturas, pela aposta e tempo despendidos, que será sempre uma das minhas bases de inspiração profissional.

À Madalena Barbosa, mais do que colega, uma amiga única e especial, que sempre me ajudou, muito para além destas páginas.

Ao Francisco Sousa, a verdadeira definição de amigo, que impulsionou esta jornada e me manteve sempre no meu caminho. Nenhuma palavra será suficiente para mostrar o meu agradecimento.

A todos os que não estão aqui mencionados, mas que fizeram de mim uma pessoa mais forte, lutadora e determinada.

À Paula do passado que nunca imaginou estar nesta posição hoje.



Declaração de Integridade

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho.

Confirmando que não recorri à prática de plágio ou a qualquer forma de falsificação de resultados.

Universidade Aberta, 14 de janeiro de 2024

Assinatura:

Paula Simão

Tema: Contributos da Pragmática Intercultural para o estudo de práticas discursivas em ambientes multiculturais de aprendizagem do Português Língua Não Materna: Estudo de caso.

Resumo: Este estudo pretende ser uma reflexão sobre as expressões de delicadeza típicas da língua portuguesa e a forma como elas são percebidas e adquiridas por parte dos falantes não nativos. Para além disso, teve também como objetivo compreender de que forma é que o distanciamento linguístico (a familiaridade/o *estranhamento*) pode influenciar a aprendizagem da língua, especificamente, no que diz respeito às formas de tratamento, aquisição de vocabulário influenciado pelos falsos amigos e questões de delicadeza.

Com as informações retiradas deste estudo, pretendeu-se desenvolver uma reflexão sobre as estratégias a adotar por parte do professor como mediador destas diferenças ou semelhanças e como utilizar esta reflexão em benefício da aprendizagem em Português Língua Não-Materna (PLNM).

Palavras-chave: multiculturalidade; delicadeza; *estranhamento*; familiaridade; distanciamento linguístico

Abstract: This study aims to reflect on the expressions of politeness - typical of the Portuguese language - and how they are perceived and acquired by non-native speakers. It was also important to understand how linguistic distance (familiarity/strangeness) can influence language learning, specifically with regards to ways of addressing people, vocabulary acquisition influenced by false friends and ways of politeness.

With the information gleaned from this study, the aim is to develop a reflection on the strategies to be adopted by the teacher as a mediator of these differences or similarities and how to use this reflection to benefit the learning in Portuguese as a Foreign Language (PLNM).

Keywords: multiculturalism; politeness; strangeness; familiarity; linguistic distance

Índice

Agradecimentos	5
Declaração de integridade	7
Índice	9
Índice de figuras	11
Índice de tabelas	12
Índice de gráficos.....	14
Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos	16
Introdução.....	17
1. Enquadramento Teórico	20
1.1. Pragmática Linguística	20
1.2. Atos De Fala	20
1.3. Delicadeza e Face	21
1.4. Quadro Comum Europeu de Referência para as Línguas e os Aspetos Culturais	24
1.5. O Subjetivismo	26
1.6. Aspetos Pessoais.....	27
1.7. Estranhamento	28
2. Enquadramento Metodológico	31
2.1. <i>Corpus</i>	31
2.2. A composição da amostra.....	31
2.3. Metodologia.....	38

3. Análise De Dados	40
3.1. Análise Dos Dados	40
3.1.1. Análise Por Níveis De Proficiência	40
3.1.1.1. Conclusões	65
3.1.2. Análise Por Línguas Maternas/Línguas Faladas	66
3.1.2.1. Conclusões	85
3.1.3. Falantes de uma língua vs Falantes de duas ou mais línguas	85
3.1.3.1. Conclusões	87
3.1.4. Imaginário linguístico e ramos linguísticos	87
3.1.4.1. Conclusões	91
Conclusões Finais	92
Bibliografia	96
Anexos	101
Anexo I - Ficha Sociolinguística	102
Anexo II – Teste A1	106
Anexo III – Teste A2	111
Anexo IV – Teste B1	116
Anexo V – Teste B2	122

Índice de figuras

Figura 1 - Esquema de interação para salvar a face com base em Goffman	22
Figura 2 - Estratégias de delicadeza de Brown e Levinson.....	23

Índice de tabelas

Tabela 1.1 - Quadro de Níveis Comuns de Referência: aspectos qualitativos do uso oral da linguagem (Interação) – Níveis A1, B2 e C1	24
Tabela 2.1 - Amostra total (nacionalidades, línguas faladas e n ^o s respectivos)	32
Tabela 2.2 - Número de falantes por família linguística	33
Tabela 2.3 - Amostra A1 (nacionalidades, línguas faladas e n ^o s respectivos)	35
Tabela 2.4 - Amostra A2 (nacionalidades, línguas faladas e n ^o s respectivos)	36
Tabela 2.5 - Amostra B1 (nacionalidades, línguas faladas e n ^o s respectivos)	37
Tabela 2.6 - Amostra B2 (nacionalidades, línguas faladas e n ^o s respectivos)	37
Tabela 3.1 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 1).....	41
Tabela 3.2 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 1)	41
Tabela 3.3 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 2).....	42
Tabela 3.4 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 2)	43
Tabela 3.5 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 3).....	43
Tabela 3.6 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 3)	46
Tabela 3.7 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 1).....	47
Tabela 3.8 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 1)	47
Tabela 3.9 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 2).....	48
Tabela 3.10 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 2)	49
Tabela 3.11 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 3).....	49
Tabela 3.12 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 3)	51
Tabela 3.13 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 1).....	52
Tabela 3.14 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 1).....	53
Tabela 3.15 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 2).....	53
Tabela 3.16 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 2).....	54
Tabela 3.17 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 3).....	55
Tabela 3.18 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 3).....	57
Tabela 3.19 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 1).....	58
Tabela 3.20 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 1).....	59
Tabela 3.21 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 2).....	59
Tabela 3.22 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 2).....	60
Tabela 3.23 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 3).....	61

Tabela 3.24 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 3).....	64
Tabela 3.25 - Comparação entre português e língua materna - Conjugação de verbos .	89
Tabela 3.26 - Comparação entre português e língua materna - Formalidade.....	90

Índice de gráficos

Gráfico 3.1.1 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 1)	41
Gráfico 3.1.2 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 1)	41
Gráfico 3.1.3 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 2)	42
Gráfico 3.1.4 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 2)	43
Gráfico 3.1.5 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 3)	43
Gráfico 3.1.6 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 3)	46
Gráfico 3.1.7 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 1)	47
Gráfico 3.1.8 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 1)	47
Gráfico 3.1.9 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 2)	48
Gráfico 3.1.10 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 2)	49
Gráfico 3.1.11 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 3)	49
Gráfico 3.1.12 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 3)	51
Gráfico 3.1.13 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 1)	52
Gráfico 3.1.14 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 1)	53
Gráfico 3.1.15 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 2)	53
Gráfico 3.1.16 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 2)	54
Gráfico 3.1.17 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 3)	55
Gráfico 3.1.18 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 3)	57
Gráfico 3.1.19 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 1)	58
Gráfico 3.1.20 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 1)	59
Gráfico 3.1.21 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 2)	59
Gráfico 3.1.22 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 2)	60
Gráfico 3.1.23 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 3)	61
Gráfico 3.1.24 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 3)	64
Gráfico 3.1.25 - Percentagem média de respostas adequadas por Parte e Nível	64
Gráfico 3.1.26 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (A1 - Parte 1)	66
Gráfico 3.1.27 - Resultados Percentuais Outras Línguas Maternas (A1 - Parte 1)	66
Gráfico 3.1.28 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (A1 - Parte 2)	67
Gráfico 3.1.29 - Resultados Absolutos Outras Línguas Maternas (A1 - Parte 2)	67
Gráfico 3.1.30 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (A1 - Parte 3)	69
Gráfico 3.1.31 - Resultados Absolutos Outras Línguas Maternas (A1 - Parte 3)	69
Gráfico 3.1.32 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (A2 - Parte 2)	72

Gráfico 3.1.33 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (A2 - Parte 2)	72
Gráfico 3.1.34 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (A2 - Parte 3)	73
Gráfico 3.1.35 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (A2 - Parte 3)	73
Gráfico 3.1.36 - Resultados Percentuais Falantes Alemão (A2 - Parte 3).....	74
Gráfico 3.1.37 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B1 - Parte 1).....	75
Gráfico 3.1.38 - Resultados Absolutos Francês Língua Materna (B1 - Parte 1).....	75
Gráfico 3.1.39 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B1 - Parte 2).....	76
Gráfico 3.1.40 - Resultados Absolutos Francês Língua Materna (B1 - Parte 2).....	76
Gráfico 3.1.41 - Resultados Percentuais Não Nativos Francês (B1 - Parte 2)	77
Gráfico 3.1.42 - Resultados Absolutos Não Nativos Francês (B1 - Parte 2)	77
Gráfico 3.1.43 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B1 - Parte 3).....	78
Gráfico 3.1.44 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B1 - Parte 3).....	78
Gráfico 3.1.45 - Resultados Percentuais Não Nativos Francês (B1 - Parte 3)	79
Gráfico 3.1.46 - Resultados Percentuais Não Nativos Francês (B1 - Parte 3)	79
Gráfico 3.1.47 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B2 - Parte 2).....	81
Gráfico 3.1.48 - Resultados Absolutos Francês Língua Materna (B2 - Parte 2).....	81
Gráfico 3.1.49 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (B2 - Parte 2)	81
Gráfico 3.1.50 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (B2 - Parte 2).....	81
Gráfico 3.1.51 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B2 - Parte 3).....	82
Gráfico 3.1.52 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B2 - Parte 3).....	82
Gráfico 3.1.53 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (B2 - Parte 3)	84
Gráfico 3.1.54 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (B2 - Parte 3).....	84
Gráfico 3.1.55 - Falantes de 1 língua vs 2 ou mais línguas (Parte 2 - Todos os níveis). 86	
Gráfico 3.1.56 - Falantes de 1 língua vs 2 ou mais línguas (Parte 1 - Todos os níveis). 86	
Gráfico 3.1.57 - Falantes de 1 língua vs 2 ou mais línguas (Parte 3 - Todos os níveis). 87	
Gráfico 3.1.58 - Imaginário linguístico (Antes de estudar português)	88
Gráfico 3.1.59 - Imaginário linguístico (em comparação com a sua língua materna) ...	89
Gráfico 3.1.60 - Imaginário linguístico (Depois de estudar português)	88
Gráfico 3.1.61 - Média de respostas corretas na Parte 3 por grupos linguísticos (Todos os níveis)	90

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

PLNM – Português Língua Não Materna

TPR – Total Physical Response

QEQR – Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas

L1 – Língua primeira (língua materna)

L2 – Língua segunda

FLL - Foreign language learning (o equivalente a PLE – Português língua estrangeira)

FFA - Face Flattering Act

FTA - Face Threatening Act

Introdução

O papel do professor num espaço multicultural é complexo: não só o seu conhecimento teórico é importante, mas também a sua sensibilidade às diferenças linguísticas, socioculturais e pessoais se afigura um aspeto fundamental. Na Faust - Instituto de Línguas e Culturas, local onde este estudo foi aplicado, os grupos são diversificados, com especial relevância para a nacionalidade inglesa, mas onde também se podem encontrar nacionalidades como a francesa, a italiana, a sueca, a holandesa, a espanhola, a americana, a chinesa, a japonesa, a ucraniana, entre outras. A escola também trabalha a partir de um método direto sem recurso a tradução, utilizando o *Total Physical Response* (TPR) como introdução e imersão na língua alvo (que neste caso será o Português). Desde a primeira aula, o estudante entra num ambiente imersivo, sem a utilização de qualquer língua a não ser a língua-alvo. Aqui, o erro no estudante é desvalorizado comparativamente a um falante nativo e o maior foco inicial é na escuta que, idealmente, preparará o estudante para falar apenas quando sentir que é o momento certo: “When learners do speak later on, their pronunciation is supposedly quite good despite their never having received explicit pronunciation instruction” (CELCE-MURCIA, 1996: 3). É nesta perspetiva naturalista de autores como James Asher (1979), com a obra *Learning Another Language Through Actions*, que o Instituto se foca em promover uma assimilação/aquisição da linguagem. Esta abordagem foca-se na exposição constante à língua, evitando traduções e métodos tradicionais explícitos e de metaconhecimento. James Asher defende que a fluência é pensar na língua-alvo e isso não acontece com traduções desde o nível inicial.

Neste contexto, é importante avaliar como é que o distanciamento linguístico pode influenciar a perceção e aquisição da língua, principalmente em enunciados com uma idiossincrasia cultural forte, que poderá não existir ou até não fazer sentido na língua materna do estudante. Através do trabalho com estudantes de nacionalidades e culturas tão diversas, constatam-se algumas respostas “típicas” de certas nacionalidades e algumas surpresas comuns a certas culturas quando confrontados com enunciados específicos. No entanto, esta observação quotidiana carece de registos específicos e de um estudo aprofundado. É, então, crucial, como forma de responder de forma adequada aos alunos de Português Língua Não-Materna (PLNM), compreender as razões exatas para este *estranhamento*, pois só assim será possível colmatar estas dificuldades. O distanciamento não tem de ser um entrave, pode ser até interessante porque as línguas nunca são

totalmente desconhecidas por mais que estejam em polos opostos. É sempre possível inferir alguns significados pelo contexto, os gestos ou os sons, mesmo que de forma limitada (WEINRICH, 1986: 190). No entanto, por mais que a língua possa ter elementos considerados universais por alguns autores, a universalidade da delicadeza não existe, sendo específica de uma certa língua e cultura: “(...) politeness may indeed be a universal phenomenon, i.e. it is found in every culture. However, what counts as polite behaviour (including values and norms attached to such behaviour) is (...) culture-specific and language-specific” (GU, 1990: 256).

Assim, pretendo que, com este estudo, seja possível identificar estes pontos particulares da língua e da cultura portuguesas e encontrar formas de criar pontes que liguem os estudantes à língua-alvo, diminuindo, o mais possível, o grau de *estranhamento*.

As questões de investigação que se colocam são as seguintes:

- Num espaço de aprendizagem imersivo e pautado pelas diferenças linguísticas e culturais, de que forma é que os graus de *estranhamento* (do francês *xénité*) influenciam uma comunicação eficaz?
- Qual é a perceção que os falantes têm da língua e cultura portuguesas e como é que esta perceção poderá influenciar a comunicação e a interpretação dos enunciados em contexto de aprendizagem do PLNM?

O presente estudo coloca como **hipótese de investigação** o seguinte: i) quanto maior for o grau de *estranhamento* na aprendizagem de expressões de uma língua não materna mais simulações de situações serão necessárias para a assimilação do novo conhecimento. Confirmando-se esta hipótese, pretende-se desenvolver estratégias de aprendizagem linguística que permitam ultrapassar estas dificuldades, não só a nível individual, mas também a nível de dinâmica grupal.

O presente estudo está organizado em três partes principais:

A primeira parte apresenta um enquadramento teórico que pretende lançar as bases para o estudo de caso que foi realizado. Relativamente ao enquadramento teórico, é

apresentado o âmbito em que o estudo se insere; seguindo-se de um resumo sobre os atos de fala, principalmente segundo Austin e o seu discípulo Searle; a preponderância que as noções de delicadeza e face têm na comunicação; a forma como os aspetos culturais influenciam a perceção e aquisição de uma língua e como estão previstos no Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECR); o papel do subjetivismo; a importância dos aspetos pessoais; terminando na definição do conceito de *estranhamento*.

A segunda parte debruça-se sobre o enquadramento metodológico, onde é apresentado o *corpus* que foi utilizado para corroborar ou refutar a hipótese proposta; é feita uma descrição detalhada da amostra e é apresentada a metodologia utilizada para analisar os resultados recolhidos.

A terceira parte apresenta a análise detalhada dos dados. Primeiro com uma análise geral relativa a cada nível de proficiência, seguida de uma análise focada nas línguas maternas mais relevantes em cada nível. Após essas análises, apresentam-se os resultados tendo como base as diferenças entre os falantes de uma ou mais línguas e, como parte final da análise de dados, ainda se confrontam os resultados com as fichas sociolinguísticas, tendo em conta os ramos linguísticos da amostra. No final de cada análise é apresentada a conclusão dos resultados analisados, seguindo-se das conclusões finais do estudo de caso.

Todos os modelos dos testes, bem como a ficha sociolinguística, podem ser encontrados nos anexos deste estudo. Os dados recolhidos estão apresentados ao longo do corpo de texto, em conjunto com a análise correspondente.

1. Enquadramento teórico

1.1. Pragmática Linguística

O presente estudo insere-se no âmbito da Linguística do Discurso, debruçando-se na área da Pragmática Intercultural. A Linguística do Discurso foca-se na análise das relações entre o discurso e o seu contexto extraverbal, estudando um enunciado no seu contexto de uso. Isto significa que considerar o enunciado em contexto é perspetivar “(...) o uso, por um determinado falante, num momento determinado, de uma porção de linguagem que tanto pode ser uma sequência de frases, como uma frase, um sintagma ou até uma palavra” (FARIA *et al.*, 1999: 336).

Ora, tendo o contexto uma grande importância na análise do discurso, é importante olharmos para a Pragmática Linguística relacionando três níveis diferenciados, mas não autónomos (FONSECA, 1994: 38):

- sintático: relações entre signos;
- semântico: relações entre signos e o mundo;
- pragmático: relações entre os signos e os intérpretes/interpretantes.

É, assim, necessário prestar bastante atenção ao que dizemos, a quem dizemos e como dizemos. O contexto situacional, aqui, é a chave. É este que nos permite comunicar através de enunciados, não sendo necessário seguir todas as regras gramaticais e, por vezes, omitindo palavras e, não raro, recorrendo à paralinguagem. A constatação de que muito do que é dito é implicado constitui um desafio para os falantes de uma segunda língua, pois depende não só do seu conhecimento linguístico, mas também da identificação do contexto em que se insere (cultural, social, político, etc.).

1.2. Atos de fala

De acordo com autores como Austin, o enunciado realiza um ato ilocutório. Searle, discípulo de Austin, identifica alguns exemplos de atos ilocutórios: asserção, aviso, ordem, pedido, crítica, pedido de desculpa, censura, aprovação, saudação de boas-vindas, promessa, expressão de aprovação e expressão de arrependimento. Segundo o autor, estes

atos podem ser separados em seis categorias diferentes: assertivo, diretivo, compromissivo, expressivo, declarações e declarações assertivas.

Há assim uma performatividade generalizada nas línguas naturais. Para Austin, esta ligação da fala com o ato é bastante sublinhada: “(...) to say something is to do something; or in which by saying or in saying something we are doing something” (AUSTIN, 1962: 12).

Dentro destes enunciados performativos temos dois casos: enunciados performativos primários (indiretos) ou performativos explícitos (diretos). Os primeiros carecem de uma explicitação clara da ação que realizam ou ajudam a realizar (FARIA, 1992: 389), pois transportam um maior grau de delicadeza em oposição aos enunciados performativos explícitos que, como o próprio termo indica, são mais claros nas suas intenções.

Os atos de fala indiretos podem ser utilizados para seguir as regras de etiqueta, como nos casos da utilização da interrogativa e do Pretérito Imperfeito quando queremos expressar discordância, mas não o queremos fazer de forma rude. Por exemplo: “Não achavas melhor ficar em casa?” - este enunciado expressa dois objetivos ilocutórios assertivos, na verdade: o desejo de concordância com a minha opinião e a realização *de facto* do ato de ficar em casa. O que difere entre este enunciado e o enunciado “Vamos ficar em casa!” é a força ilocutória. O primeiro tem a força de uma sugestão e o segundo a força de uma ordem. A compreensão do primeiro enunciado, muitas vezes, depende de aspetos culturais (e não apenas linguísticos), já que estão intrinsecamente ligados a aspetos de delicadeza que são interpretados no contexto em que os falantes estão inseridos.

1.3. Delicadeza e Face

O espaço interacional é altamente ritualizado de modo a permitir a comunicação e cooperação entre os intervenientes. Na base de uma dinâmica comunicacional de sucesso podemos encontrar o Princípio da Cooperação de Grice, que se debruça sobre os seguintes quatro pontos: a quantidade de informação estritamente necessária, a qualidade da mesma, a sua relevância e o modo de transmissão (claro, breve e ordenado) (GRICE, 1975: 1-2). No fundo, a máxima do autor centra-se na simples frase “Be polite” (GRICE, 1975: 47), trazendo o foco à noção de delicadeza.

Este é um ponto importante para um falante não nativo, pois, a delicadeza não é óbvia. Isto porque obedece a vários códigos morais e culturais e, portanto, pode ter diferentes representações na sua cultura de origem e na cultura onde se encontra no momento. A incapacidade de compreensão destas dinâmicas subtis pode levar a mal-entendidos e à incapacidade de comunicação. Logo, “il est évident que la problématique de la politesse se localise non point au niveau du contenu informationnel qu’il s’agit de transmettre, mais au niveau de la relation qu’il s’agit de réguler” (KERBRAT-ORECCHIONI, 1992: 159).

Partindo, então, do Princípio de Cooperação de Grice e da ideia de delicadeza, articularemos, também, a noção de “face” de Goffman, e, assim, é possível criar uma rede mais complexa do processo de comunicação. Segundo o autor, o termo “face” define-se como “the positive social value a person effectively claims for himself by the line of others assume he has taken during a particular contact” (GOFFMAN, 1967: 5). No contacto com os outros temos reações emocionais que podem ser motivadas por fatores internos (preservação do “eu”) ou externos (proteção do “outro”). Ora esta preservação ou proteção dependem bastante da situação interacional ou da *ordem interacional*. Ambas estão na base da situação comunicacional, porém, não são, ou não devem ser, o objetivo final da interação. Estas dependem, então, de “atos rituais, com uma função essencialmente relacional, que denotam um cuidado trabalho de figuração” (ALMEIDA, 2009: 44). Este trabalho de figuração (“face-work”) refere-se àquilo que Goffman denomina “actions taken by a person to make whatever he is doing consistent with face” (GOFFMAN, 1967: 12), ou seja, o locutor procura minimizar as implicações simbólicas da ameaça à sua própria face e à do seu interlocutor. Para o autor é quase impossível não experienciar uma ameaça à face, a única forma é a evitação. Quando experienciamos esta ameaça, o ato de salvar a face pode vir do locutor ou do alocutário. A interação, segundo esta perspectiva, pode ser reproduzida pelo seguinte esquema:

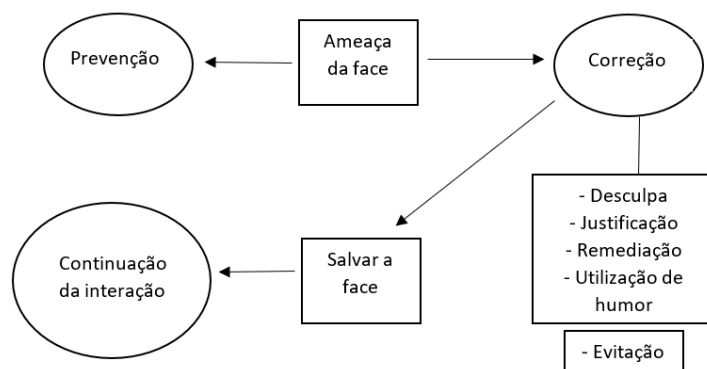


Figura 1 - Esquema de interação para salvar a face com base em Goffman

Desenvolvendo esta ideia, Brown e Levinson identificaram duas faces: a face negativa como direitos de preservação pessoal e dos seus direitos e a reclamação de território; e a face positiva, que se refere à consistência da imagem positiva e do seu reconhecimento pelos outros (BROWN & LEVINSON, 1987: 61). Ora, este modelo permite, assim, a elaboração das noções de Face Threatening Act (FTA) e Face Flattering Act (FFA). Perante estas duas situações de ameaça (FTA) ou de valorização (FFA), existem respostas diferentes, que podem alternar entre delicadeza positiva ou delicadeza negativa, como se pode ver no quadro abaixo:

No.	Positive Politeness	Negative Politeness
1.	Noticing or attending to hearer	Being conventionally indirect
2.	Exaggerating to create interest	Questioning
3.	Intensifying interest to hearer	Being pessimistic
4.	Using in-group identity markers	Minimizing imposition
5.	Seeking to create agreement	Giving deference
6.	Avoiding disagreement	Apologizing
7.	Presupposing common ground	Impersonalizing speaker and hearer
8.	Joking	Stating Face-Threatening Act (FTA) as a general rule
9.	Presupposing speaker's knowledge and concern for hearer's wants	Nominalizing
10.	Promising	Going on record as incurring a debt
11.	Being optimistic	
12.	Including both speaker and hearer in activity	
13.	Giving reasons	
14.	Assuming reciprocity	
15.	Giving gifts to hearer	

Figura 2 - Estratégias de delicadeza de Brown e Levinson in ANUGRAWATI et al. (2020).

Daqui advêm quatro tipos de delicadeza, podendo estar direcionados para o locutor ou o alocutário:

- Delicadeza negativa para com a face negativa: por exemplo, um pedido de desculpas por uma violação do território do “eu”.
- Delicadeza negativa para com a face positiva: atenuação de uma crítica, por exemplo.
- Delicadeza positiva para com a face negativa: por exemplo, uma proposta de ajuda ou a oferta de um presente.
- Delicadeza positiva para com a face positiva: um elogio, por exemplo (KERBRAT-ORECCHIONI, 1992: 178).

Para exemplificar o uso delicado, atentemos no pedido de desculpas que pode ser explícito ou não, sendo possível encontrar diversas formas de o fazer: este pode ser feito através de (i) situações injuntivas (ordens); (ii) situações deícticas (utilização da 1ª pessoa do singular); (iii) por meio da utilização do lexema PEDIR ou de quantificadores de valor axiológico (muito, imenso); (iv) expressões axiológicas de desejo ou sugestão (“gostava”, “seria”) (CARREIRA, 1994: 110-112).

1.4. Quadro Comum Europeu de Referência para as Línguas e os Aspectos culturais

O QECR é uma ferramenta crucial para descrever e avaliar as competências linguísticas desde o nível básico (A1) até ao avançado (C2). No entanto, o domínio da língua vai além do conhecimento lexical ou gramatical. É aqui que entra o domínio da pragmática e da capacidade de utilizar a língua de forma apropriada em diferentes contextos sociais e culturais.

Cada nível de proficiência do QECR implica, não só a capacidade de compreender e produzir estruturas linguísticas corretas, mas também a competência para interpretar e usar a língua de maneira adequada em situações comunicativas reais. Segue-se parte do “Quadro de Níveis Comuns de Referência: aspetos qualitativos do uso oral da linguagem (Interação)” (pág. 57) para exemplificar a progressão destes aspetos interacionais:

Tabela 1.1 - Quadro de Níveis Comuns de Referência: aspetos qualitativos do uso oral da linguagem (Interação) – Níveis A1, B2 e C1

A1	B2	C2
É capaz de perguntar e responder a questões sobre aspetos pessoais. É capaz de interagir de forma simples , mas a comunicação fica totalmente dependente de repetições, reformulações e correções.	É capaz de iniciar um discurso, tomar a sua vez quando apropriado e acabar uma conversa quando precisa, embora possa nem sempre o fazer de modo elegante . Pode contribuir para uma discussão a nível familiar confirmando compreensão, convidando outros a participar, etc.	É capaz de interagir com facilidade e habilidade, captando e usando pistas não verbais e entoacionais aparentemente sem esforço. É capaz de inserir a sua contribuição no discurso coletivo, tomando a palavra, referenciando e fazendo alusões com naturalidade.

Com este exemplo, é possível observar que, à medida que os níveis de proficiência avançam, se pretende que o falante se familiarize não só com o aspeto linguístico mas também pragmático da língua. Com isto, o objetivo é que este seja capaz de entender nuances culturais e sociais que afetam o uso da língua em interações quotidianas (por exemplo, formas de tratamento ou formas de delicadeza¹). Portanto, no nível A1 espera-se uma interação simples, a partir do nível intermédio a expectativa é de que o aprendiz detenha sensibilidade para comunicar de modo elegante e nos níveis avançados pretende-se que o falante já domine os aspetos extraverbais.

Assim, não é por acaso que o QECR reconhece a importância da competência comunicativa global, que inclui não apenas a capacidade de compreender e produzir textos escritos e falados, mas também de interpretar gestos, expressões faciais, entoações e/ou outros aspetos não verbais da comunicação.

Para além dos aspetos pragmáticos e socioculturais, o QECR identifica a *competência intercultural* como um outro fator importante na aquisição de uma segunda língua. Antes disso, autores como Byram ou Hymes já se focavam na ideia de uma comunicação apropriada, que iria para além dos fatores linguísticos, incluindo os fatores sociolinguísticos. Atualmente, estas competências procuram focar-se na capacidade de criar e gerir relações entre indivíduos de diferentes culturas – “which often involves the indirectness of politeness” (BYRAM, 1997: 3). A ideia de “politeness” (ou delicadeza) está ligada à noção de que o “outro” é diferente de nós, ao invés de ser “quase como nós” (BYRAM, 1997: 4). O *falante intercultural* pode, então, ser visto como “(...) a learner with the ability to see and manage the relationships between themselves and their own cultural beliefs, behaviors and meanings, as expressed in a foreign language, and those of their interlocutors, expressed in the same language – or even a combination of languages – which may be the interlocutors’ native language, or not” (BYRAM, 1997: 12). Porém, é importante não esquecer que o distanciamento, não só cultural, como também linguístico, pode ser um fator influenciador no desenvolvimento destas capacidades pragmáticas interculturais. No fundo, o estudante para além de aprender uma língua está a aprender também uma cultura e uma nova forma de pensamento.

¹ A título exemplificativo, nas orientações programáticas de PLN (Ensino secundário) estas formas fazem parte da competência sociolinguística, por exemplo.

1.5. O Subjetivismo

Nesta nova forma de pensamento, o professor tem um papel bastante importante, a par do aspeto linguístico. Um adulto, ao contrário de uma criança que aprende a sua língua nativa, parte com preconceitos ou expectativas relativamente à nova língua que começa a aprender. Estes pré-conceitos, sejam eles positivos ou negativos, estarão ligados a uma aprendizagem de sucesso ou a uma frustração que poderá abrandar o processo e, no seu limite, suspendê-lo. Muita desta frustração provém da incapacidade de comunicar, seja pela dificuldade de compreensão do oral, pela produção oral ou pelos aspetos culturais particulares que dificultam a compreensão e aquisição de facto dos enunciados. É aqui, neste último ponto em particular, que nos iremos focar. Este imaginário do falante é de extrema importância, pois poderá levar a um subjetivismo interpretativo (BÉAL, 2002: 2). Este subjetivismo poderá conduzir a situação conversacional a duas situações:

- uma utilização errada da língua (o que levará a uma resposta ou resultado inesperados): “(...) le locuteur, parce qu’il utilise une langue qui n’est pas sa langue maternelle, commet une erreur qui a pour conséquence que ses paroles ou son comportement produisent un effet différent de ce qu’il escomptait sur le destinataire dont c’est la langue” (BÉAL, 2002: 1), ou
- um erro de interpretação, em que o próprio poderá reativar os seus preconceitos relativamente à língua (BÉAL, 2002: 3).

Um caso bem estudado por Eugenia Diegoli (2022) é a particularidade do enunciado *sumimasen* em japonês que poderá ser utilizado tanto para um pedido de desculpas como para um agradecimento. Poderá parecer estranho que uma mesma palavra possa expressar um “desculpe” e um “obrigado” ao mesmo tempo, porém, se compreendermos a noção de reciprocidade e de equilíbrio de favores em japonês compreenderemos melhor esta particularidade. Através deste exemplo, é fácil compreender como é crucial não esquecer a importância das competências não linguísticas, como os aspetos psicológicos, culturais e ideológicos “que mantêm com a competência linguística relações tão estreitas como obscuras e cuja especificidade contribui todavia mais para acentuar as divergências idioletais”² (KERBRAT-ORECCHIONI, 1987: 26). Neste aspeto, o conhecimento

² Tradução da seguinte frase “ (...) que mantienen con la competencia lingüística relaciones tan estrechas como oscuras y cuya especificidad contribuye todavía más a acentuar las divergências idioletales” (Kerbrat-Orecchioni, 1987:26).

compartilhado facilita a comunicação, ao mesmo tempo que promove o desenvolvimento de outras competências que não linguísticas e comunicativas, como o *conhecimento enciclopédico*. Este *conhecimento enciclopédico* trata-se de um conjunto de conhecimentos que se enriquece ao longo das interações entre o locutor e o alocutário e que permite encontrar um espaço comum para uma comunicação mais eficaz. É este *conhecimento enciclopédico* que é necessário convocar e avaliar nas interações de sala de aula com os estudantes e desenvolvê-lo em parceria com os aspetos linguísticos, verificando-se a necessidade de analisar o implícito conversacional.

Este implícito conversacional depende de dois fatores: as significações convencionais e as intenções comunicacionais: “O querer dizer é mais do que uma questão de intenção; é, também, uma questão de convenção” (SEARLE, 1989: 72-73). Portanto, as competências linguística e retórico-pragmática devem estar aliadas a esta *competência enciclopédica*. A esta tríade chamamos de *competência comunicativa*, onde não só o domínio da linguagem é importante, mas também das suas convenções, até porque a própria formulação do enunciado é ela própria uma convenção.

1.6. Aspetos pessoais

Aprender uma língua estrangeira é como que voltar a uma infância e aprender a ser uma nova versão de nós próprios, pois é necessário encontrar novas formas de nos expressarmos. No entanto, esta semelhança acaba aqui, pois a criança quando aprende a sua língua nativa não tem a interferência ou transferência de uma língua segunda (L2), o que acontece, definitivamente, com um público adulto (que foi o público-alvo deste estudo). Esta nova forma de comunicação vai para além do linguístico, é também influenciado por aspetos sociais, culturais e até pessoais. Vejamos os pontos que Christine Revuz (1998) identifica nesta assunção de um eu “estranho” a nível de prática corporal:

- Afirmação do eu: o sujeito autoriza-se a falar na primeira pessoa;
- Trabalho de corpo: há necessidade de uma nova articulação fonética;
- Dimensão cognitiva: há a aplicação de novas estruturas linguísticas.

Para que estas três práticas funcionem é necessária uma flexibilidade, não só articulatória, mas também psíquica. Psíquica porque é necessária uma predisposição para a aceitação de elementos estranhos ao “eu” que conheço até então: “o estrangeiro começa quando

surge a consciência da minha diferença e termina quando nos reconhecemos todos estrangeiros” (KRISTEVA, 1994: 9). Para que esta abertura aconteça, é necessário que tanto o falante como o ouvinte reconheçam a necessidade de cooperação ou de encontro para que a expressão de necessidades e desejos seja bem-sucedida, senão a língua poderá tornar-se inapreensível.

1.7. Estranhamento

Segundo o dicionário de didática francês existem três tipos de distância: a distância material e geográfica; a distância cultural e a distância linguística (VALENZUELA, 2010: 71). Neste estudo, interessar-nos-á abordar, principalmente, os últimos dois pontos. No entanto, ao contrário do primeiro ponto, as distâncias cultural e linguística não podem ser medidas com precisão. Portanto, como ponto de partida, iremos focar-nos no Índice Etnológico da Família de Línguas (Grimes & Grimes, 1993), pois, aqui, conseguimos identificar várias famílias de línguas, sendo que o português se insere na família das línguas indo-europeias. Dentro desta família, temos as línguas da família albanesa, arménia, balto-eslavas, célticas, germânicas, gregas, indo-arianas e itálicas. Nesta última, encontramos o português e o galego, por exemplo, na família das línguas ibero-românicas.

Assim, relativamente à hipótese apresentada neste estudo, partir-se-á do princípio de que, quanto mais distante a língua materna do falante se encontrar da família das línguas ibero-românicas maior será o seu grau de *estranhamento*. Embora esta seja apenas uma referência como forma de testar a hipótese, pois como Crystal (1987: 371) afirma em *The Cambridge Encyclopedia of Language*: “The structural closeness of languages to each other has often been thought to be an important factor in FLL (foreign language learning). If the L2 [the foreign language] is structurally similar to the L1 [the original language], it is claimed, learning should be easier than in cases where the L2 is very different. However, it is not possible to correlate linguistic difference and learning difficulty in any straightforward way, and even the basic task of quantifying linguistic difference proves to be highly complex, because of the many variables involved.” (CHISWICK & MILLER, 2004: 4).

Ainda mais difícil de avaliar é a distância cultural, pelo que se pretendeu recolher alguns dados sobre estes fatores culturais na ficha sociolinguística que foi aplicada ao estudante antes dos testes. Aqui, procurou-se compreender que particularidades tem a sua cultura

nos aspetos que lhe foram apresentados em português: (i) Na sua língua materna, qual é a complexidade das formas de tratamento?; (ii) A recusa direta é vista como negativa, positiva ou neutra?; (iii) Os pedidos e sugestões vistos de forma positiva são realizados direta ou indiretamente?; (iv) Que lugar ocupam estes atos no seu imaginário relativamente ao português?. Embora seja uma interpretação subjetiva do falante, conseguimos entrar um pouco no seu imaginário sobre a sua língua e cultura, assim como na sua perspetiva sobre a língua e cultura portuguesas. Todos estes pontos foram ferramentas de auxílio na interpretação dos graus de *estranhamento*.

Mas como acontece, de facto, este *estranhamento* e como é expresso? Este pode ser visto como um equívoco, tanto por parte do interlocutor (através da confusão, da não compreensão ou de erro de interpretação), como por parte do locutor (através do uso incorreto da língua ou da não adequação ao contexto): “o equívoco irrompe como um lugar de resistência que é inerente à língua e à sua constituição e compatível com a natureza instável, heterogénea e contraditória de um sistema não-fechado.” (FERREIRA, 2000: 15).

Assim, é necessário avaliar, num ambiente multicultural, as seguintes questões:

- Quão distantes estão as línguas (alvo e nativas) e quais são os graus de familiaridade ou de *estranhamento*?
- Os alunos têm como referência uma língua em comum que, mesmo não sendo utilizada ativamente na comunicação, possa servir de referência na comunicação com a língua-alvo?

E, também, é importante não esquecer o papel da própria língua-alvo e como esta é vista:

- Como é vista a língua no imaginário do estudante e quais são as suas expectativas?
- Existem alguns preconceitos que poderão influenciar negativamente o processo de aprendizagem?
- Quão distante é da língua nativa do estudante e quais poderão ser os obstáculos?
E quais poderão ser os pontos em comum?

Todas estas perguntas são cruciais para definir uma estratégia em sala de aula.

Relativamente ao primeiro ponto, as línguas presentes em sala de aula, apesar de não serem utilizadas ativamente (pelo não recurso à tradução), poderão ter uma grande influência na forma de assimilação da língua-alvo. Neste sentido, Maria Helena Carreira

afirma que “o português não é do mesmo modo/no mesmo grau ‘língua estrangeira’ para aprendentes cujas línguas maternas sejam ou o espanhol ou o francês ou o romeno ou o sueco ou o hindí ou o wolof... E, no caso de a língua materna ser uma dessas línguas, também o grau de ‘estranhamento/xenidade’ será diferente consoante a(s) outra(s) línguas conhecida(s) pelo aprendente (por exemplo, para um aprendente sueco que conheça o espanhol, o português terá um menor grau de ‘xenidade’ do que se abordasse o português sem esse conhecimento prévio de uma língua românica próxima do português)” (CARREIRA, 2013: 27). Assim, o professor pode (conhecendo o universo onde está inserido) dar preferência a alguns termos/enunciados em detrimento de outros que estejam demasiado longe das línguas presentes em segundo plano, de forma a levar os falantes a compreenderem os conceitos que lhes são mais estranhos. Isto parece ser particularmente útil nos degraus iniciais da aprendizagem onde os estudantes não possuem um vocabulário alargado na língua-alvo.

Quanto ao último ponto, gostaria de referir a importância deste imaginário no processo de aprendizagem. Grande parte dos professores já terá ouvido os seus estudantes partilharem as suas ideias sobre a língua que estão a aprender no momento. Alguns dos estereótipos mais comuns são que o português é demasiado rápido; o alemão tem palavras demasiado longas; a escrita do japonês é demasiado complexa; a escrita do francês não tem nada que ver com a oralidade, entre outros. Estes preconceitos ou expectativas dos alunos também são bastante importantes e andam de braços dados com a familiaridade entre as línguas: quanto mais próximas, menor será o preconceito; quanto mais distantes, mais este imaginário influencia a aprendizagem numa fase inicial (SANTOS, 2002). O papel social da língua também é um fator importante na motivação do aluno relativamente à relevância da língua ou da sua importância. Por exemplo, a forma como o Português Europeu é visto comparativamente ao Português do Brasil; o mesmo acontece relativamente ao Inglês britânico e americano; ou o Espanhol europeu em contraste com o da América do Sul. Muito alunos referem a importância da “originalidade”, “correção”, “universalidade” ou da “pureza” (GARCIA, 2020).

Foram com estes pressupostos que se partiu para este estudo, procurando compreender qual o imaginário comum que o Português Europeu ocupa junto dos participantes que constituíram a amostra em causa e como é que isto poderá ter influenciado a distância que já existia entre a língua materna e a língua não materna.

2. Enquadramento metodológico

2.1. *Corpus*

Como forma de corroborar ou refutar a hipótese em causa, este estudo procurou focar-se em cinco contextos particulares da língua portuguesa:

- **As formas de tratamento:** principalmente a utilização tu/você/o(a) Sr(a) e a omissão de algumas destas formas, particularmente a omissão de “você”;
- **Os contextos de expressão de agradecimento, desculpas e permissão:** o foco foi nos enunciados e contextos de utilização de “obrigado”, “desculpe”, “com licença” e as respetivas respostas “de nada”, “ora essa”, entre outros;
- **A utilização de termos mitigadores:** em especial, a utilização de “lá” e “pá”.
- **A utilização da delicadeza para fazer pedidos, sugestões ou convites:** em particular a utilização do Pretérito Imperfeito, como forma de cortesia;
- **As formas de recusa:** o foco foi, principalmente, a preferência pela recusa indireta que é considerada mais aceitável e menos ameaçadora de face, como por exemplo: “Gostava muito, mas...”, “Que pena, não posso porque...”, “Fica para a próxima”, entre outros.

A seleção destes contextos teve o objetivo de avaliar a facilidade ou dificuldade que os falantes tinham em descortinar a intenção por detrás do enunciado consoante a utilização de enunciados performativos explícitos ou primários, relacionando, ao mesmo tempo, com o grau de *estranhamento* da(s) língua(s) que o falante dominava. Partiu-se do princípio, então, de que quanto maior fosse o grau de *estranhamento*, maior seria a dificuldade em reconhecer a verdadeira intenção dos enunciados que apresentassem mais subtileza.

2.2. A composição da amostra

O universo de estudo é constituído por 69 alunos no total, todos adultos exceto um (uma criança de 11 anos), que se encontram a viver permanentemente na região do Algarve. Estes estudantes são de diferentes nacionalidades entre os níveis A1 e B2, de idades entre

os 11 e 71 anos. Alguns deles estudam em grupos relativamente pequenos (entre 8 a 12 estudantes) e outros têm aulas privadas.

Dos 69 participantes, a maioria é de nacionalidade britânica, francesa e alemã, sendo que as línguas mais faladas (maternas e não-maternas) são as línguas inglesa, francesa, alemã e espanhola. Existem dois estudantes com nacionalidade portuguesa, esta refere-se a dois aprendentes que têm dupla nacionalidade (dn), porém não falam português fluentemente. O latim é mencionado como uma língua estudada e está incluído nas estatísticas embora não seja uma língua falada, por questões de registo de todas as respostas. No quadro abaixo, podemos observar os números absolutos da amostra.

Tabela 2.1 - Amostra total (nacionalidades, línguas faladas e n^{os} respetivos)

Nacionalidades	Nº	Línguas maternas	Nº	Línguas não-maternas	Nº	Total de falantes
Britânica	12	Inglês	15	Inglês	48	63
Francesa	8	Francês	12	Francês	15	27
Alemã	10	Alemão	11	Alemão	12	23
Espanhola	1	Espanhol	1	Espanhol	13	14
Russa	2	Russo	4	Russo	5	9
Italiana	4	Italiano	3	Italiano	3	6
Ucraniana	4	Ucraniano	3	Ucraniano	2	5
Sul-africana	5	Africanês	5			5
Holandesa	2	Holandês	3	Holandês	2	5
Sueca	3	Sueco	3	Sueco	1	4
Americana	4					
Belga	4					
Irlandesa	2					
Israelita	2	Hebraico	2			2
				Romeno	2	2
				Mandarim	2	2
Turca	1	Turco	1			1
Islandesa	1	Islandês	1			1
Portuguesa (dn)	2					
Austríaca	1					
Suíça	1					

Nacionalidades	Nº	Línguas maternas	Nº	Línguas não-maternas	Nº	Total de falantes
Ugandense	1	Iugandense	1			1
Macedónia	1	Macedónio	1			1
Japonesa	1	Japonês	1			1
Finlandesa	1	Finlandês	1			1
				Polaco	1	1
				Dinamarquês	1	1
				Sérvio	1	1
				Croata	1	1
				Catalão	1	1
				Hindi	1	1
				Árabe	1	1
				Flamengo	1	1
				Latim	1	1
		Punjabi	1			
Totais	73		69			

Com base nas famílias de palavras que foi tida em conta na análise das respostas, temos 53 falantes de línguas indo-europeias, sendo que o principal ramo com 27 falantes, são as línguas germânicas (inglês, africanês, holandês, sueco e islandês). Segue-se o ramo das línguas itálico-romanas, onde o português está inserido, com o francês, italiano e espanhol. E ainda dentro desta família, destaca-se também o ramo das línguas eslávicas, com o russo, o ucraniano e o macedónio. Outras famílias com menos representação são as altaicas, afro-asiáticas, nigero-congolesas e japónicas.

Tabela 2.2 - Número de falantes por família linguística

Línguas maternas	Nº	Ramo	Nº	Família	Nº
Inglês	15	Germânicas	27	Indo-europeias	53
Africanês	5				
Holandês	3				
Sueco	3				
Islandês	1				

Línguas maternas	Nº	Ramo	Nº	Família	Nº		
Francês	12	Itálico-romanas	16				
Italiano	3						
Espanhol	1						
Russo	4	Eslávicas	8				
Ucraniano	3						
Macedónio	1						
Punjabi	1	Indo-arianas	1				
Finlandês	1	Urálicas	1				
Turco	1	Turco-romanas	1			Altaicas	1
Hebraico	2	Semíticas	2			Afro-asiáticas	2
Lugandense	1	Bantu	1			Nígero-congolesas	1
Japonês	1	Japónicas	1			Japónicas	1

Nível A1

No nível A1 existem 38 participantes, sendo que as nacionalidades mais prevalentes são a britânica, alemã, ucraniana e sul-africana. As línguas mais faladas (maternas e não-maternas) são o inglês, o alemão, o francês e o russo, dando assim destaque às famílias germânica, itálico-românica e eslávica. Relativamente à nacionalidade portuguesa, refere-se a um aprendente que tem dupla nacionalidade (dn), no entanto não fala português. No quadro abaixo, podemos observar os números absolutos.

Em média, estes estudantes encontram-se em Portugal desde 2021 e estudam português há 9 meses (variando entre 3 meses e 2 anos).

Tabela 2.3 - Amostra A1 (nacionalidades, línguas faladas e n^os respectivos)

Nacionalidades	N ^o	Línguas maternas	N ^o	Línguas maternas não-	N ^o	Total de falantes
Britânica	6	Inglês	7	Inglês	26	33
Alemã	6	Alemão	7	Alemão	7	14
Francesa	2	Francês	3	Francês	6	9
Russa	2	Russo	4	Russo	4	8
Ucraniana	4	Ucraniano	3	Ucraniano	2	5
Sul-africana	5	Africanês	5			5
				Espanhol	5	5
Holandesa	2	Holandês	3	Holandês	1	4
Italiana	1	Italiano	1	Italiano	2	3
Israelita	2	Hebraico	2			2
				Romeno	2	2
Turca	1	Turco	1			1
Islandesa	1	Islandês	1			1
Sueca	1	Sueco	1			1
				Polaco	1	1
				Dinamarquês	1	1
				Mandarim	1	1
Americana	1					
Austríaca	1					
Portuguesa (dn)	1					
Belga	1					
Suíça	1					
Irlandesa	1					
Totais	39		38			

Nível A2

No nível A2, com um total de 14 participantes, as principais nacionalidades são a alemã, francesa e italiana, sendo que as principais línguas faladas (maternas e não-maternas) são o inglês, o francês, o alemão e o espanhol, assim dando destaque às famílias germânica e itálico-românica. No quadro abaixo, podemos observar os números absolutos. O latim é mencionado como uma língua estudada e está incluído nas estatísticas embora não seja

uma língua falada, por questões de registo de todas as respostas. No quadro abaixo, podemos observar os números absolutos.

Em média, estes estudantes encontram-se em Portugal desde 2020 e estudam português há cerca de um ano e meio (variando entre 7 meses e 3 anos).

Tabela 2.4 - Amostra A2 (nacionalidades, línguas faladas e nºs respetivos)

Nacionalidades	Nº	Línguas maternas	Nº	Línguas maternas	não-Nº	Total de falantes
Britânica	1	Inglês	2	Inglês	11	13
Francesa	2	Francês	2	Francês	5	7
Alemã	4	Alemão	4	Alemão	2	6
				Espanhol	6	6
Italiana	2	Italiana	2			2
Sueca	1	Sueca	1	Sueco	1	2
Ugandense	1	Iuganda	1			1
				Flamengo	1	1
				Russo	1	1
				Croata	1	1
				Holandês	1	1
				Latim	1	1
Macedónia	1	Macedónio	1			1
Japonesa	1	Japonês	1			1
Finlandesa	1	Finlandês	1			1
Americana	1					
Belga	1					
Totais	16		15			

Nível B1

No nível B1, participaram 9 aprendentes de diversas nacionalidades (sem nenhuma delas com prevalência sobre as outras), com as principais línguas faladas (maternas e não-maternas) a serem o inglês e o francês, logo salientam-se aqui as famílias germânica e itálico-românica. No quadro abaixo, podemos observar os números absolutos.

Em média, estes estudantes encontram-se em Portugal desde 2020 e estudam português há pouco menos de três anos (variando entre 7 meses e 3 anos).

Tabela 2.5 - Amostra B1 (nacionalidades, línguas faladas e nºs respetivos)

Nacionalidades	Nº	Línguas maternas	Nº	Línguas maternas	não- Nº	Total de falantes
Britânica	1	Inglês	1	Inglês	8	9
Francesa	2	Francês	5	Francês	2	7
Espanhola	1	Espanhol	1	Espanhol	1	2
Sueca	1	Sueco	1			1
Italiana	1	Italiano	1			1
				Alemão	1	1
Americana	1					
Belga	2					
Totais	9		9		10	

Nível B2

No B2, houve um total de 8 participantes com a principal nacionalidade a ser a britânica, seguida da francesa. As línguas faladas seguem a mesma tendência, incluindo também o alemão, portanto com maior relevância para as famílias germânica e itálico-românica. Relativamente à nacionalidade portuguesa, refere-se a um aprendente que tem dupla nacionalidade (dn), no entanto não fala português. No quadro abaixo, podemos observar os números absolutos.

Em média, estes estudantes encontram-se em Portugal desde 2016 e estudam português há cerca de cinco anos (variando entre 1,5 e 10 anos).

Tabela 2.6 - Amostra B2 (nacionalidades, línguas faladas e nºs respetivos)

Nacionalidades	Nº	Línguas maternas	Nº	Línguas maternas	não- Nº	Total de falantes
Britânica	4	Inglês	5	Inglês	3	8
Francesa	2	Francês	2	Francês	2	4
				Alemão	2	2
		Punjabi	1			1

Nacionalidades	Nº	Línguas maternas	Nº	Línguas maternas não-	Nº	Total de falantes
				Espanhol	1	1
				Catalão	1	1
				Mandarim	1	1
				Italiano	1	1
				Árabe	1	1
				Hindi	1	1
Portuguesa (dn)	1					
Americana	1					
Irlandesa	1					
Totais	9		8			

2.3. Metodologia

Este estudo de caso é uma investigação descritiva (envolvendo ambos os métodos quantitativo e qualitativo) sobre as formas como os graus de *estranhamento* podem influenciar a aquisição e desenvolvimento da aprendizagem de uma língua não materna. Esta investigação teve por base o preenchimento de uma ficha sociolinguística (Anexo I), bem como da realização de um teste adequado ao nível de proficiência (Anexos II, III, IV e V).

A ficha sociolinguística teve o propósito de fazer um levantamento do público-alvo que foi estudado, sendo que alguma da informação recolhida foi: idade, nacionalidade, língua materna, outras línguas faladas, os países em que viveu, há quanto tempo mora em Portugal, que ideias tem/tinha da língua portuguesa e da sua própria língua, os objetivos na aprendizagem do português, e quais as maiores dificuldades que encontrou no processo de aprendizagem. Estas respostas foram, depois, confrontadas com os resultados dos testes de cada nível de proficiência, de forma a testar a hipótese de que quanto maior for o grau de *estranhamento* do falante, mais dificuldade este terá no processo de aquisição da língua. Pretendeu-se que as informações adicionais, como por exemplo, outras línguas que terá aprendido, servissem de suporte à hipótese deste estudo, no sentido de que a aprendizagem de uma segunda língua, próxima da terceira que se encontra a estudar atualmente, reduzisse o grau de *estranhamento*, mesmo que a língua nativa se encontrasse no outro lado do espectro.

Outras perguntas, como as dificuldades que encontrou no processo de aprendizagem, assim como as ideias que tem/tinha da língua portuguesa (dependendo do nível), pretenderam avaliar também se o imaginário com que o estudante partiu poderia influenciar a sua aprendizagem e aproximá-lo ou afastá-lo da língua.

O teste teve em conta o nível de cada estudante, assim como as nacionalidades presentes de forma mais prevalente na amostra do estudo, para que fosse possível confrontar os graus de familiaridade/*estranhamento*, através da utilização de estruturas/construções frásicas características do português, assim como expressões idiomáticas específicas de uma língua e cultura.

Os testes que se encontram nos anexos II, III, IV e V são modelos que incluem títulos identificativos de cada parte, bem como as referências às origens das imagens³ e as chaves de resposta, porém nenhum destes elementos se encontrava presente nos testes aplicados aos inquiridos para não influenciar as suas respostas. Para além disso, é importante referir que, apesar de se procurar estudar as questões pragmáticas relacionadas com a delicadeza, inclui-se a parte 2, referente a falsos amigos (aspeto meramente relacionado com o léxico), como forma de controlo. Assim, se não existisse discrepância entre os resultados desta parte comparativamente com os das partes 1 e 3, então, a aquisição dos aspetos pragmáticos não apresentaria maior dificuldade do que os aspetos meramente linguísticos.

Nas partes 1 e 2 destes testes existia apenas uma resposta correta. No entanto, é importante mencionar que a parte 3 apresentava, no mínimo, duas respostas possíveis, sendo que o objetivo era que o respondente seleccionasse a resposta mais adequada ao contexto apresentado, tal como indicado nos enunciados. Por se tratarem de questões de delicadeza e de etiqueta, neste estudo de caso foi tida em conta a opção mais delicada para cada situação apresentada, opção esta que foi decidida entre o grupo de professores do Instituto onde os testes foram aplicados.

Os resultados dos testes foram, como referido, confrontados com os perfis sociolinguísticos recolhidos através dos questionários para, assim, testar as hipóteses de partida.

³ As imagens foram todas selecionadas tendo em conta o contexto cultural português, pois também a compreensão e adequação da paralinguagem fazem parte das competências a assimilar/adquirir por parte do aprendente de PLNM.

3. Análise de dados

3.1. Análise dos dados

O estudo apresentou uma média de 68% de respostas corretas em todos os níveis e nacionalidades. Os resultados serão apresentados consoante o nível e, quando pertinente, serão analisados tendo em conta as línguas faladas, as nacionalidades ou as famílias linguísticas. São também confrontados os resultados dos grupos de falantes de uma língua e os falantes de duas ou mais línguas e, no final, os resultados são relacionados com o imaginário linguístico, que pôde ser analisado tendo em conta as respostas registadas nas fichas sociolinguísticas.

3.1.1. Análise por níveis de proficiência

a) Nível A1 (Anexo II)

Responderam no total 38 aprendentes, com uma média de 66% de respostas corretas. A primeira parte apresentou uma média de 89% de respostas corretas, a segunda parte 58% e a terceira parte 63% de respostas corretas.

PARTE 1

As formas de tratamento tratadas nesta parte do teste não parecem apresentar problemas importantes na amostra recolhida. A maioria dos respondentes distinguiu facilmente a utilização de formas de tratamento formais ou informais adequando corretamente ao recetor que se apresentava, quer seja pela posição hierárquica (“**Sr. Dr.**” e “**Sr. Matos**”) ou pela diferença de idades (“**Dona Madalena**” e “**Como te chamas?**”).

As duas respostas desadequadas que se registaram, depois de uma análise cuidada, parecem estar relacionadas com a interpretação errónea do enunciado. Os respondentes aparentam ter respondido na perspetiva do recetor e não do emissor, ou seja, em vez de se dirigem à pessoa identificada na imagem, responderam a partir da sua perspetiva, o que poderá indicar que as formas de tratamento foram entendidas, apesar da resposta desadequada.

Tabela 3.1 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 1)

	a	b	c	d
1.1	2	1	1	34
1.2	1	3	33	1
1.3	2	33	2	1
1.4	33	2	1	2

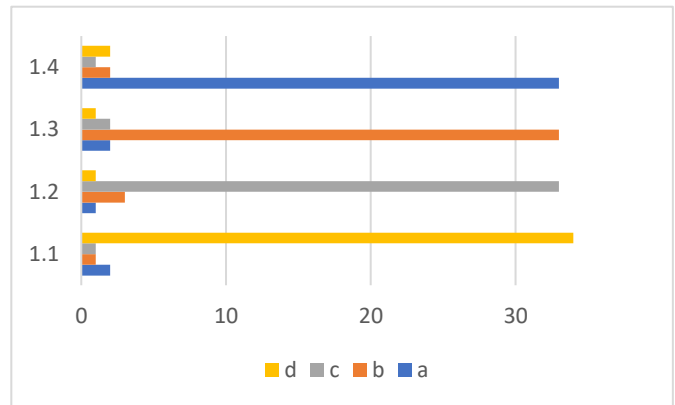


Gráfico 3.1.1 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 1)

Tabela 3.2 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 1)

	Ade.	Des.	Percent.
1.1	34	4	89%
1.2	34	4	89%
1.3	34	4	89%
1.4	34	4	89%

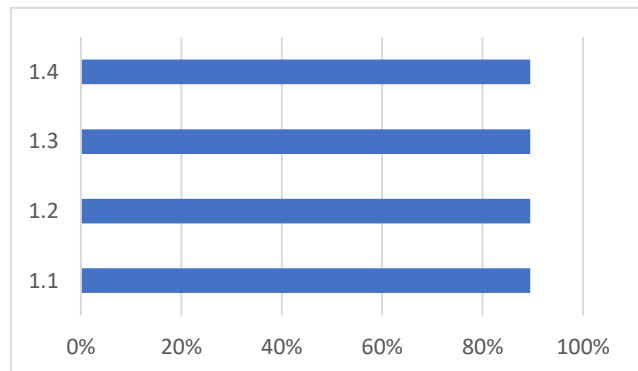


Gráfico 3.1.2 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 1)

PARTE 2

Na segunda parte, referente aos falsos amigos, os resultados apresentam-se mais diversos. As perguntas que apresentaram maior dificuldade foram as alíneas 2.1, 2.2., 2.4, 2.6 e 2.7., sendo que as 2.3, 2.5 e 2.8 apresentaram os resultados mais positivos.

Tabela 3.3 - Resultados Absolutos Nível AI (Parte 2)

	a	b	c
2.1.	14	2	22
2.2	17	20	1
2.3	1	1	36
2.4	14	16	8
2.5	2	3	31
2.6	16	15	7
2.7	19	6	13
2.8	29	7	2

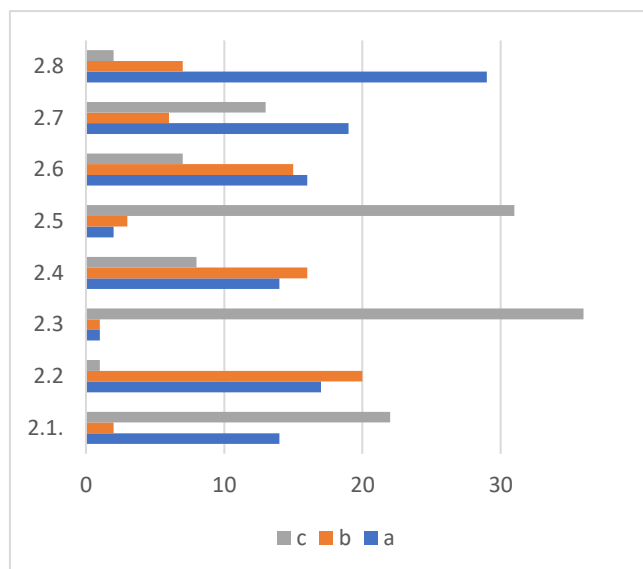


Gráfico 3.1.3 - Resultados Absolutos Nível AI (Parte 2)

Analisando as perguntas que apresentaram maiores dificuldades, na alínea 2.1. podemos observar que a maioria selecionou a opção c), referente ao termo “garagem”, ao invés de selecionar o termo correto “**oficina**” - opção a).

Na alínea 2.2 podemos observar uma grande divisão entre as opções a) e b), sendo que a segunda é a correta, com o termo “**escritório**”, em contraste com o primeiro termo “oficina”. Os votos na opção c) – “estúdio” – são muito residuais.

Na alínea 2.4 as respostas caíram maioritariamente para os termos incorretos “balcão” - opção a) - e “terraço” – opção c – perfazendo 58% de respostas incorretas. O termo correto “**varanda**” apresenta um número bastante próximo da opção a), mas ainda assim abaixo dos 50%.

Na alínea 2.6 podemos observar uma confusão entre os termos “**lanche**” (correto) - opção a) - e “almoço” (incorreto) - opção b) -, com alguns aprendentes a selecionar também o termo “pequeno-almoço” - opção c) - incorretamente.

A alínea 2.7 apresenta uma das maiores diferenças entre a resposta incorreta mais selecionada, “letra” – opção a) – e a resposta correta “**carta**” – opção c) – com apenas 34% dos aprendentes a acertarem no termo.

As alíneas que apresentaram menos dúvidas debruçaram-se sobre os termos “copos” (vs “copas” e “cálices”) em 2.3; “vermelha” (vs “”roxa” e “ruiva”), em 2.5 e “massa” (vs “pasta” e maçã”), em 2.8.

Tabela 3.4 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 2)

	Cor.	Inc.	Percent.
2.1	14	24	37%
2.2	20	18	53%
2.3	36	2	95%
2.4	16	22	42%
2.5	31	7	82%
2.6	16	22	42%
2.7	13	25	34%
2.8	29	9	76%

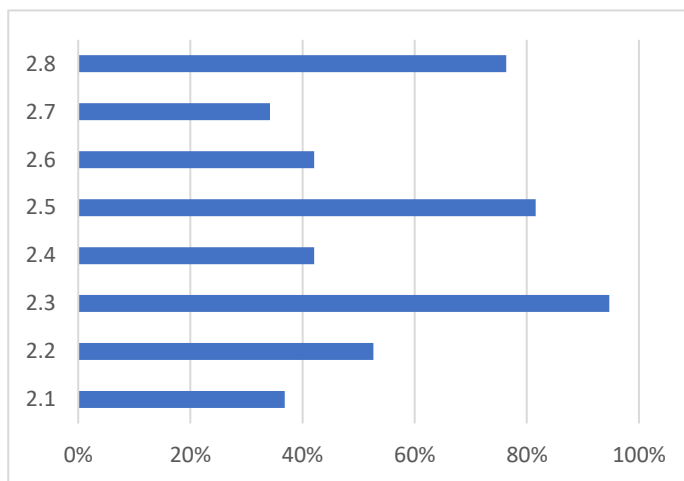


Gráfico 3.1.4 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 2)

PARTE 3

Na terceira parte, as perguntas que apresentaram maior dificuldade foram as alíneas 3.2, 3.6 e 3.9, sendo que a 3.5 se encontra muito pouco acima dos 50%. Por seu lado, as alíneas 3.1, 3.3, 3.4, 3.8 e 3.10 apresentaram os resultados mais positivos. Analisemos, então, mais detalhadamente os resultados.

Tabela 3.5 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 3)

	a	b	c
3.1	31	7	0
3.2	14	10	12
3.3	7	30	1
3.4	7	1	30
3.5	20	12	6
3.6	18	5	15
3.7	26	0	12
3.8	1	35	2
3.9	10	2	26
3.10	7	30	1

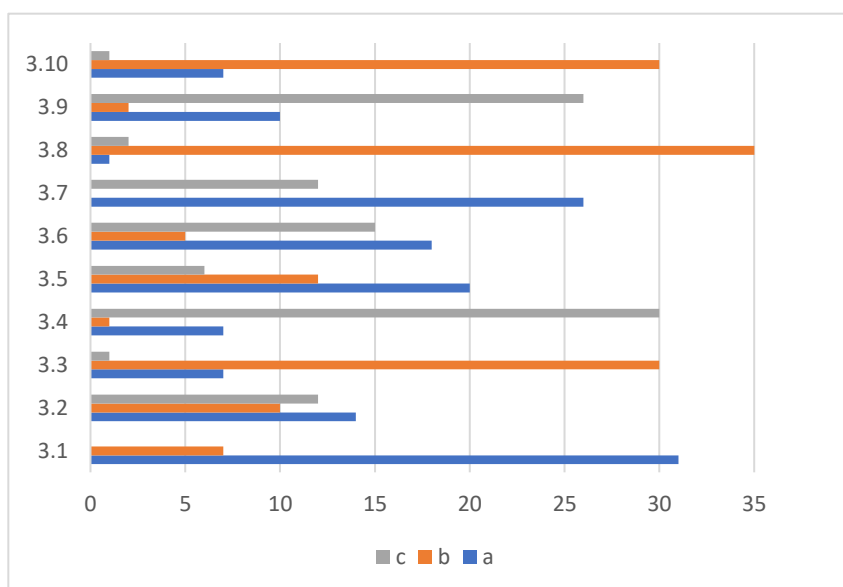


Gráfico 3.1.5 - Resultados Absolutos Nível A1 (Parte 3)

A terceira parte, tal como a segunda, apresenta uma grande variedade de resultados. Relativamente à alínea 3.2 – **Peço imensas desculpas pelo atraso** -, a resposta menos selecionada (26%), “ora essa” – opção b) – era a resposta considerada mais apropriada para um pedido de desculpas. As respostas dos aprendentes dividiram-se entre as três opções, sendo que as respostas menos apropriadas apresentam a maioria das seleções (“de nada” e “com certeza”). A expressão utilizada neste contexto, “ora essa”, não apresenta nenhuma correspondência equivalente ou tradução literal para as outras línguas, o que poderá justificar esta dificuldade entre os inquiridos.

Na alínea 3.6 – **Imagine que quer convencer um amigo a ir ao cinema** -, apesar de vários estudantes terem selecionado adequadamente a opção a) “Anda lá, vai ser divertido”, que inclui um termo mitigador (“lá”), na soma total, 53% deles apresentaram preferência pela opção c) com o imperativo (“Vais comigo já!”), sendo uma opção menos adequada para a situação apresentada, por se tratar de uma ordem e não de um convite mais insistente. Isto poderá indicar a dificuldade de identificar o poder mitigador que alguns termos têm, pois ambas as opções identificadas utilizam o Imperativo (“anda” e “vais”), no entanto o primeiro tem um sentido de convite e não de ordem (ao contrário do segundo), algo que não foi facilmente identificado.

Na alínea 3.9 – **Imagine que quer mudar a data de uma reserva e telefona para o hotel** -, a grande maioria selecionou opções pouco adequadas, apresentando preferência pela opção mais informal c) – “Olá, posso mudar a data da minha reserva?” – e só 26% selecionou a opção mais delicada a) – “Estou sim? Era possível alterar a data de uma reserva?”, que possibilitará uma maior cooperação na comunicação. Embora a opção c) utilize o verbo “poder”, fá-lo no presente, enquanto que a opção a) faz a utilização do Pretérito Imperfeito de cortesia com o verbo “ser”, tornando o enunciado mais delicado. Então, parece que o valor de cortesia do Pretérito Imperfeito é menos claro do que a utilização de um termo mais direto como o verbo “poder”.

A alínea 3.5 – **Imagine que recusa um convite do diretor da sua empresa** - apresenta uma divisão de respostas, tendo 56% de respostas mais adequadas, selecionando a opção a) – “Lamento imenso...” como recusa a um convite num contexto formal – mas dividindo-se entre as opções informais b) e c) – “Desculpa, mas não posso, pá!...” e “Desculpa lá...”, demonstrando alguma confusão na utilização de termos mitigadores, que servem contextos de comunicação informal, mas não formal. No entanto, o reconhecimento do valor mais intenso de “lamento” vs “desculpe”, juntamente com o

poder do quantificador axiológico “imenso” parece não apresentar nenhum problema para a maioria, que conseguiu reconhecer a sua importância.

A alínea 3.7 – **Imagine que convida o seu irmão para ir ao restaurante** - apresenta 68% das respostas consideradas mais apropriadas, no entanto estas estão apenas divididas entre a opção adequada a) – “Olha lá, gostavas de ir ao restaurante hoje à noite?” – e a opção c) – “Gostaria de convidá-lo para ir ao restaurante comigo hoje à noite”. A opção b) não foi selecionada por ninguém (“Um dia, tens de ir a este restaurante! É o máximo!”), indicando uma fácil distinção entre um convite e uma expressão de desejo, mas tendo ainda dificuldade na adequação de comunicação formal e informal, não tendo conseguido em 32% dos casos distinguir a preferência pela utilização da 2ª pessoa do singular, ao invés da 3ª, para além de não reconhecerem a formalidade contida na utilização do Condicional vs do Pretérito Imperfeito. Ainda é de ressaltar, a presença do termo mitigador “lá”, adequado num contexto informal e que não foi reconhecido como tal, levando à preferência pela opção desadequada c).

Os casos que apresentaram menos dificuldades foram relativos ao uso de “Faça favor” (vs “Com todo o prazer” e “De nada”), em 3.1, como resposta a um pedido de licença – **Com licença, posso passar?** -; à utilização de “De nada” (vs “O prazer é todo meu” e “Faça favor”) em 3.3, em resposta a um agradecimento – **Muito obrigado por toda a ajuda** -; a utilização do formal ao abordar um desconhecido, em 3.4 – **Imagine que pede ajuda a um estranho na rua** -, com “Desculpe, podia dar-me uma informação?” (vs “Olha lá, podes ajudar-me?” e “Bom dia. Ajuda-me!”) e 3.8 – **Imagine que está com calor e quer pedir a um desconhecido para abrir uma janela** - com “Podia abrir a janela, por favor?” (vs “Eh pá, que calor. Abre a janela!” e “Abre a janela já! Está imenso calor”). Por último, na alínea 3.10 – **Imagine que está ao telefone com o seu amigo e tem de desligar** -, a despedida informal ao telefone (em contraste com a saudação formal ao telefone da alínea 3.9 – **Imagine que quer mudar a data de uma reserva e telefona para o hotel** - que apresentou a maioria de respostas desadequadas) não pareceu apresentar muitos problemas, sendo que a maioria selecionou a opção mais adequada “Então, até logo. Tchau!” (vs “Com licença” e “Fique bem”).

Isto parece indicar que, nos níveis iniciais, enunciados mais fechados e que se repetem várias vezes em contextos previsíveis (Com licença – Faça favor; Obrigado – De nada; abordar um estranho com Desculpe ou Por favor) apresentam maior probabilidade de obterem uma resposta adequada, em contraste com contextos mais abertos e que

necessitam de uma maior sensibilidade de interpretação e de delicadeza de formulação de enunciados, como é o exemplo da alínea 3.9, onde “Olá, posso...” é interpretado como uma abordagem amigável e educada, não identificando a formulação mais apropriada a um contexto formal com a utilização do Pretérito Imperfeito com “era possível”, como lhes é apresentado no contexto criado.

A cortesia expressa com o Pretérito Imperfeito também parece perder, nalguns casos, para a utilização do verbo “poder” que é mais facilmente identificado como cortês ao invés de outras formulações menos diretas e mais delicadas.

Os valores dos termos mitigadores parecem apresentar a maior dificuldade de interpretação e consequente adequação neste nível inicial.

Tabela 3.6 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 3)

	Ade.	Des.	Percent.
3.1	31	7	82%
3.2	10	28	26%
3.3	30	8	79%
3.4	30	8	79%
3.5	20	18	53%
3.6	18	20	47%
3.7	26	12	68%
3.8	35	3	92%
3.9	10	28	26%
3.10	30	8	79%

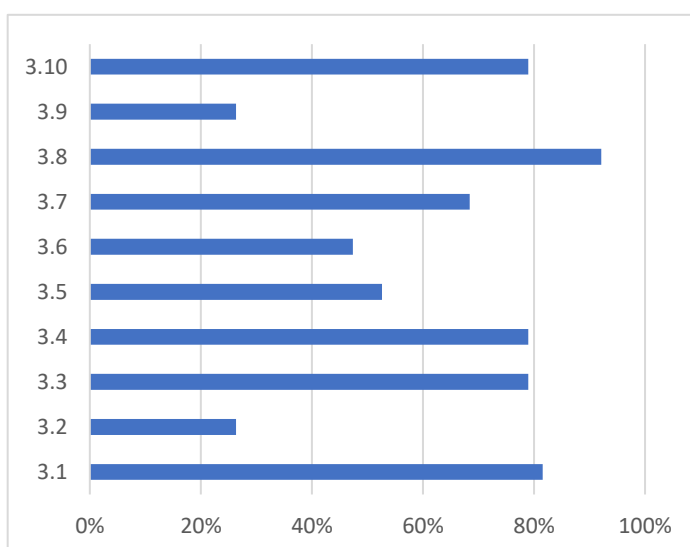


Gráfico 3.1.6 - Resultados Percentuais Nível A1 (Parte 3)

b) Nível A2 (Anexo III)

Responderam no total 14 aprendentes, com uma média de 78% de respostas corretas. A primeira parte apresentou uma média de 93% de respostas corretas, a segunda parte 65% e a terceira parte 81%.

PARTE 1

As formas de tratamento, tal como no nível A1, não parecem apresentar problemas para os aprendentes, existindo apenas duas respostas desadequadas, confundindo o tratamento formal com o informal (**Olá João, como estás?** vs **Muito prazer, Sr. Santos**). No entanto, o número foi residual e a grande maioria apresentou clareza na identificação de todas as formas de tratamento (incluindo as duas restantes: **Sr. Dr., prazer em conhecê-lo.** e **Olá minha querida, como estás?**), pelo que não se pode tirar nenhuma conclusão relativamente a este ponto.

Tabela 3.7 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 1)

	a	b	c	d
1.1	0	0	0	14
1.2	0	0	14	0
1.3	2	12	0	0
1.4	12	2	0	0

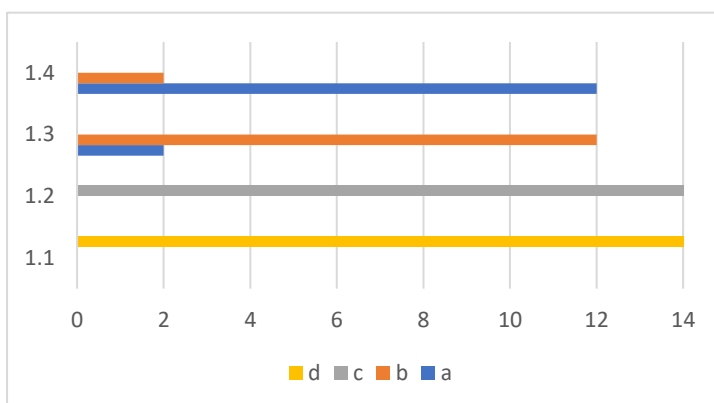


Gráfico 3.1.7 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 1)

Tabela 3.8 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 1)

	Ade.	Des.	Percent.
1.1	14	0	100%
1.2	14	0	100%
1.3	12	2	86%
1.4	12	2	86%

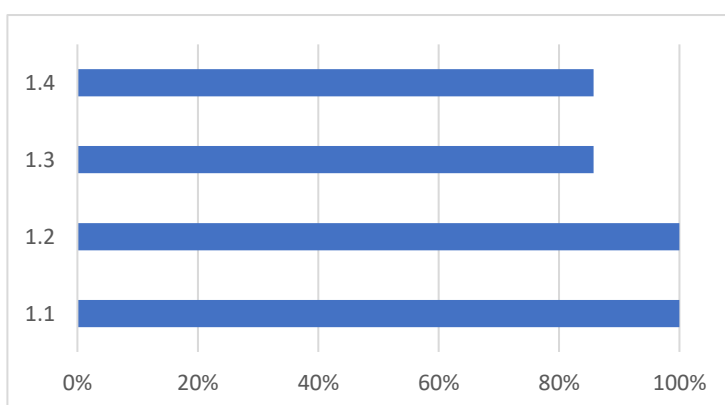


Gráfico 3.1.8 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 1)

PARTE 2

Na segunda parte, os resultados apresentam-se mais diversos, tal como no nível A1. As perguntas que apresentaram maior dificuldade foram as alíneas 2.1, 2.6 e 2.8., sendo que as 2.4, 2.5 e 2.7 apresentaram os resultados mais positivos.

*Tabela 3.9 - Resultados Absolutos
Nível A2 (Parte 2)*

	a	b	c
2.1.	6	6	2
2.2	1	11	2
2.3	3	11	0
2.4	2	12	0
2.5	2	0	12
2.6	6	4	4
2.7	1	0	13
2.8	2	11	1

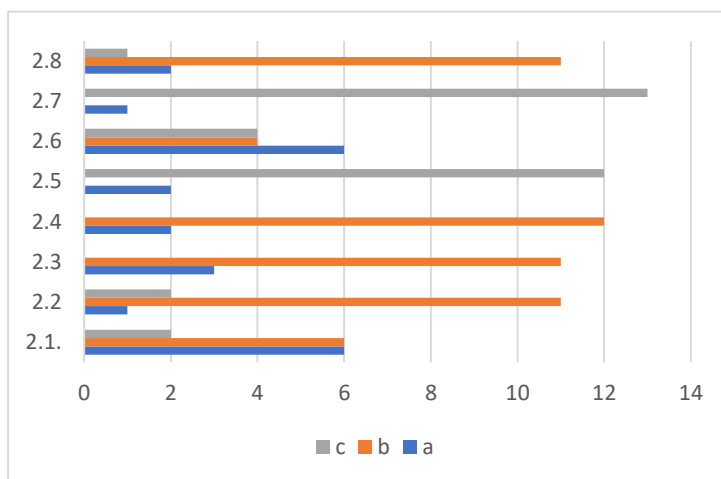


Gráfico 3.1.9 - Resultados Absolutos Nível A2 (Parte 2)

Analisando as perguntas que apresentaram maiores dificuldades, na alínea 2.1, podemos observar que as respostas se dividiram principalmente entre a opção correta a) – “**pasta**” – e a opção b) – “ficheiros”. Porém este último somado às respostas correspondentes à opção c) perfaz um total de 57% de respostas incorretas.

A alínea 2.6 apresenta a mesma percentagem de respostas incorretas, desdobrando-se de igual forma entre as opções b) e c) – “olhar” e “observar” correspondentemente – ao invés da resposta correta a) – “**assistir**”.

A alínea 2.8, ao contrário das anteriores, apresenta uma grande maioria de respostas erradas focada num só termo, “subtítulos” – opção b) – em vez do termo correto “**legendas**” – opção a).

As alíneas com a maioria das respostas corretas dividiram-se tendencialmente entre duas opções e não três. Na alínea 2.3, 79% selecionou corretamente “**namorado**”, opondo-se a outros votos que escolheram “marido”. E na alínea 2.4, 86% escolheram o termo “**especialista**”, em vez de “esperta”. Na alínea 2.5, o termo “**azeite**” ganhou contra “óleo”. E na alínea 2.7, o termo “**ajudar**” suplantou “suportar”.

Tabela 3.10 - Resultados Percentuais Nível A2
(Parte 2)

	Cor.	Inc.	Percent.
2.1	6	8	43%
2.2	11	3	79%
2.3	11	3	79%
2.4	12	2	86%
2.5	12	2	86%
2.6	6	8	43%
2.7	13	1	93%
2.8	2	12	14%

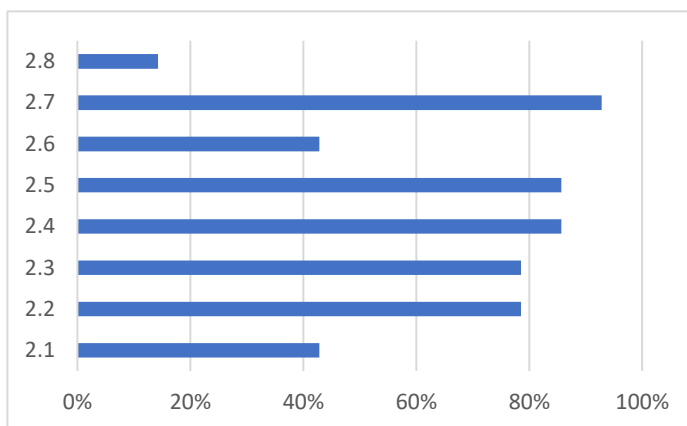


Gráfico 3.1.10 - Resultados Percentuais Nível A2
(Parte 2)

PARTE 3

A terceira parte apresentou todas as respostas adequadas acima de 50%, indiciando que as formas de delicadeza são um problema menor para estes aprendentes do que o léxico. As respostas que apresentaram resultados adequados mais baixos, perto ou igual dos 50% foram as alíneas 3.4 e 3.9. Várias alíneas apresentaram um resultado acima de 90%, sendo elas as 3.1, 3.2, 3.5, 3.6, 3.7, e onde a alínea 3.10 teve 100% de respostas corretas. Exceto as alíneas 3.4 e 3.8, todos os resultados se disputaram entre duas opções apenas.

Tabela 3.11 - Resultados Absolutos Nível A2
(Parte 3)

	a	b	c
3.1	13	1	0
3.2	1	13	0
3.3	3	11	0
3.4	3	3	8
3.5	13	0	1
3.6	13	0	1
3.7	13	1	0
3.8	4	9	1
3.9	7	0	7
3.10	0	14	0

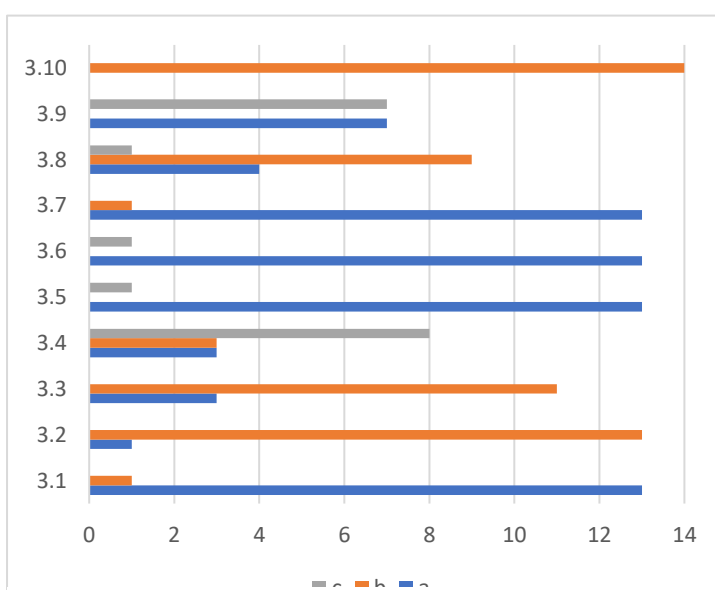


Gráfico 3.1.11 - Resultados Absolutos Nível A2
(Parte 3)

Apesar de a maioria das respostas da alínea 3.4 – **Imagine que deixou cair o telemóvel do seu amigo acidentalmente** - terem sido adequadamente selecionadas, as respostas menos apropriadas dividiram-se na sua metade entre as opções restantes que correspondiam a respostas formais a um pedido de desculpas informal – “Desculpa lá, foi sem querer” (vs “Lamento imenso o incómodo” e “Peço desculpa pelo transtorno”), indicando que este último grupo não só não apropriou a sua resposta ao contexto informal apresentado, mas também teve dificuldade em identificar os graus de intensidade e formalidade implícitos nos termos “desculpa lá”, “peço desculpa” e “lamento”.

Na alínea 3.9 – **Imagine que é a rececionista de um hotel e vai responder a um e-mail de um cliente. O que escreve no início do e-mail?** - as respostas nas saudações de um e-mail formal dividiram-se pela sua metade entre a opção correta a) – “Ex.mo Sr. Soares” – e a resposta incorreta c) – “Caro cliente”. Embora ambas possam ser consideradas adequadas num contexto formal, a primeira apresenta-se preferencial por personalizar a comunicação. Na situação apresentada (resposta a um e-mail), elege-se, assim, a utilização do nome, ao invés de uma saudação direcionada a uma comunicação em massa e impessoal com “caro cliente”. Com estes resultados, é possível observar que o nível de formalidade foi identificado corretamente pelos respondentes, porém a sutileza de uma comunicação mais personalizada e delicada, utilizando o nome do recetor, ainda apresenta alguns problemas.

Nas respostas com resultados mais positivos encontramos as alíneas 3.1 – **Imagine que precisa de passar pelo meio de uma fila** -, com um pedido de licença com “Com licença” (vs “Com todo o prazer” e “De nada”); 3.2 – **O seu amigo diz-lhe: “Desculpa, lá! Não te vi!”. Como lhe responde?** -, com a resposta a um pedido de desculpas informal com “Não faz mal” (vs “De nada” e “Com certeza”); 3.5 – **Imagine que discorda da ideia do seu diretor durante uma reunião** -, com expressão de discórdia em ambiente formal “Muito interessante, porém tenho uma perspetiva diferente” (vs “Discordo totalmente!” e “Tenho uma ideia muito melhor que essa”); 3.6 – **O seu telefone toca e é o seu irmão. O que lhe diz?** -, ao atender o telefone informalmente com “Tou! Olá André, como estás?” (vs “Estou sim, muito bom dia.” e “Está lá! Como vai?”); 3.7 – **Imagine que é a primeira vez que se encontra com os pais da sua namorada** -, com uma apresentação formal “É um prazer finalmente conhecer-vos” (vs “Olá, como é que isso vai?” e “Oi! Prazer”) e 3.10 – **Imagine que é a rececionista de um hotel e vai enviar um e-mail**

para um cliente. O que escreve no final do e-mail? -, com o final de um e-mail formal “Com os nossos melhores cumprimentos” (vs “Adeus” e “Fique bem”).

Tal como observado no nível A1, as formulações com enunciados fixos apresentam resultados mais favoráveis (utilização de “Com licença” para permissão; “Desculpa” – “Não faz mal”; atendimento de uma chamada informal com “‘Tou”; utilização de “É um prazer” em apresentações; e despedir-se formalmente num *e-mail* com “Melhores cumprimentos”), ao contrário de enunciados mais subtis que recorrem a mais expressões de delicadeza, como os graus de intensidade e formalidade implícitos nos termos “desculpa lá”, “peço desculpa” e “lamento” e a preferência pela personalização do tratamento com a utilização de nomes ou posições, quando possível.

Apesar destas semelhanças entre ambos os níveis, é importante referir que a tendência para escolher o enunciado mais adequado foi superior no nível A2, o que parece indicar que estes problemas têm maior probabilidade de serem ultrapassados à medida que o aprendente se familiariza com a língua, a cultura e os códigos comunicacionais e sociais.

Tabela 3.12 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 3)

	Ade.	Des.	Percent.
3.1	13	1	93%
3.2	13	1	93%
3.3	11	3	79%
3.4	8	6	57%
3.5	13	1	93%
3.6	13	1	93%
3.7	13	1	93%
3.8	9	5	64%
3.9	7	7	50%
3.10	14	0	100%

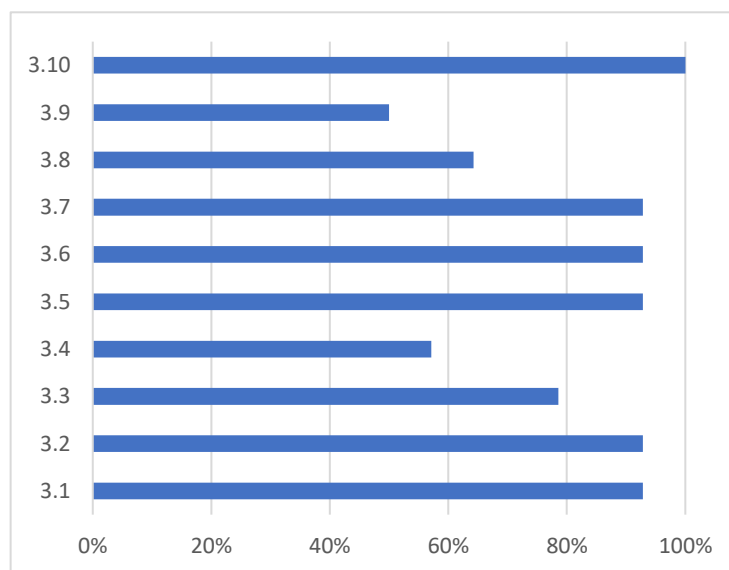


Gráfico 3.1.12 - Resultados Percentuais Nível A2 (Parte 3)

c) Nível B1 (Anexo IV)

Responderam no total 9 aprendentes, com uma média de 68% de respostas corretas. A primeira parte apresentou uma média de 61% de respostas corretas, a segunda parte 58% e a terceira parte 79%.

PARTE 1

As formas de tratamento também não se apresentaram como um grande problema no geral, exceto na alínea 1.1 que se refere à utilização ou omissão do pronome pessoal “você”. 67% dos aprendentes deu preferência à utilização de “você”, escolhendo não o omitir. Isto poderá dever-se ao facto de não ser frequente a omissão do pronome na maioria das línguas faladas pelos respondentes. Para além disso, nestas línguas, mesmo que existam dúvidas na utilização do pronome correto, a utilização correta ou incorreta parece tratar-se apenas de uma questão linguística, levando a que o erro seja facilmente aceitável. Ao contrário do português, onde, para além de uma questão linguística, é também uma questão de delicadeza. É sabido que a utilização do pronome “você” é considerada rude ou grosseira em certas variedades diastráticas, porém não generalizada, o que também dificulta a apreensão desta “regra” subentendida por parte de um falante não nativo.

Quanto às outras formas de tratamento, embora mais divididas do que nos níveis iniciais, foram, no geral, claras para os respondentes. A preferência pela utilização do nome com “Dona Madalena” ao invés de “a senhora” não parece ter gerado muitas dúvidas. A utilização de “a menina” com uma adulta também aparenta ser clara numa situação de diferença de idades. E a preferência por uma comunicação informal com amigos com “Bem-vindos!” em vez de “meus caros”, foi mais evidente do que as anteriores.

Tabela 3.13 - Resultados Absolutos
Nível B1 (Parte 1)

	a	b
1.1	6	3
1.2	6	3
1.3	3	6
1.4	2	7

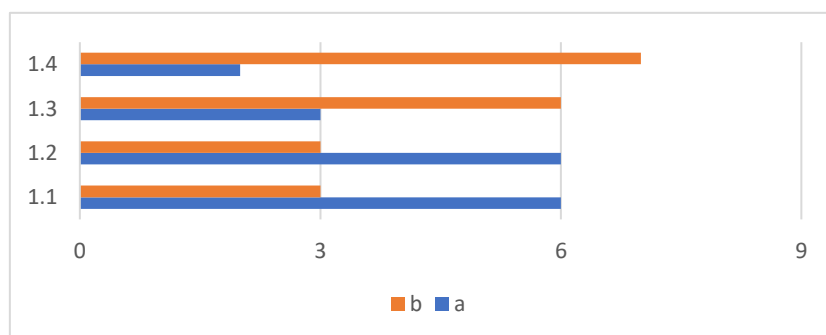


Gráfico 3.1.13 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 1)

Tabela 3.14 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 1)

	Ade.	Des.	Percent.
1.1	3	6	33%
1.2	6	3	67%
1.3	6	3	67%
1.4	7	2	78%

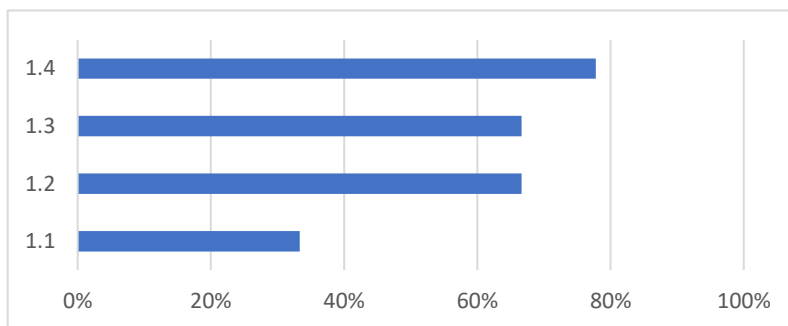


Gráfico 3.1.14 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 1)

PARTE 2

Na secção dos falsos amigos, as alíneas onde os respondentes apresentaram maiores dificuldades foram as 2.2, 2.4 e 2.6 abaixo dos 50% de respostas corretas e a alínea 2.7, embora pouco acima dos 50%. Pelo contrário, as alíneas 2.3 e 2.8 foram as únicas que apresentaram uma percentagem superior a 75% de respostas adequadas.

Tabela 3.15 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 2)

	a	b	c
2.1.	6	1	1
2.2	5	1	3
2.3	0	1	8
2.4	2	4	2
2.5	0	3	6
2.6	3	4	2
2.7	3	1	5
2.8	7	0	1

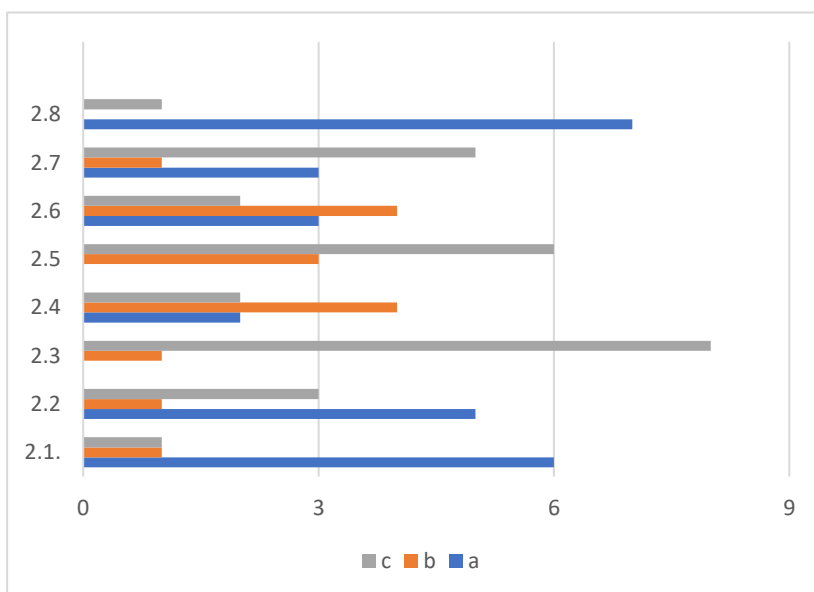


Gráfico 3.1.15 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 2)

Um dos termos que se apresentou como um maior desafio foi “**frasco**” – opção c) – na alínea 2.2, com apenas 33% de respostas corretas e apresentando-se próximo das seleções maioritárias, mas incorretas, de “**jarra**” – opção a).

A alínea 2.4 dividiu pela metade as respostas incorretas com “agenda” e “jornal” – opções a) e c) correspondentemente – sendo que só 44% selecionaram a opção correta b) – “diário”.

A maioria dos aprendentes escolheu incorretamente a opção b), na alínea 2.6, correspondente ao termo “costume”, seguindo-se da resposta correta “disfarce” – opção a) – com 33%, e só depois a opção c) para o termo “vestido”.

A alínea 2.7, embora com mais de metade de respostas corretas (56%), apresentou resultados muito divididos entre a opção correta c) – “pais” – e a opção a) – “parentes”, sendo que muito poucos escolheram “familiares” – opção b).

Ao contrário dos níveis anteriores, este nível não apresenta alíneas com resultados positivos extremamente evidentes, conseguindo apenas encontrar as alíneas 2.3 e 2.8 acima dos 75%, mas ambas abaixo dos 90%. Estas alíneas correspondem aos termos “marcações” – opção c), em 2.3, sendo que todas as respostas incorretas correspondem a “apontamentos” - opção b) - , ignorando a opção “notas” – opção a); e ao termo “comprimidos” – opção a) – em 2.8, contando com um número muito reduzido de respostas na opção c) – “medicina” – ignorando o termo “pilhas” – opção b).

Em 2.5 os resultados apresentaram-se favoráveis à opção c), correspondente ao termo “bombas”, com 67% das respostas corretas, em contraste com o termo “estação” – opção b) – ignorando a primeira opção referente a “bombeiros”.

Tabela 3.16 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 2)

	Cor.	Inc.	Percent.
2.1	6	3	67%
2.2	3	6	33%
2.3	8	1	89%
2.4	4	5	44%
2.5	6	3	67%
2.6	3	6	33%
2.7	5	4	56%
2.8	7	2	78%

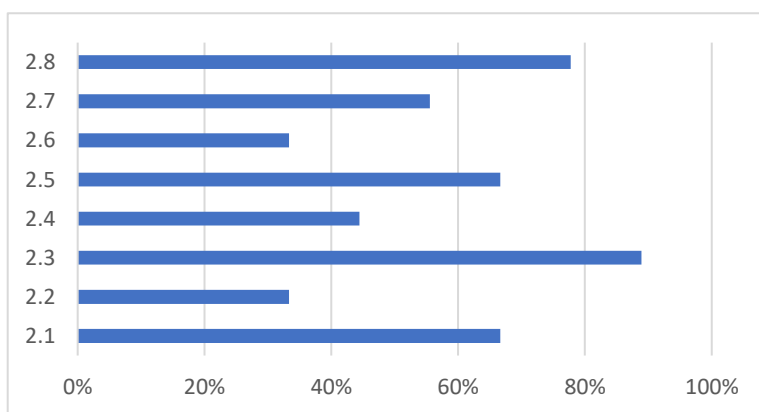


Gráfico 3.1.16 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 2)

PARTE 3

Na última parte do teste os resultados foram disputados maioritariamente entre duas opções, com a exceção das alíneas 3.1, 3.6 e 3.8 que dividiram os seus votos pelas três opções. As alíneas que apresentaram mais dificuldades foram as 3.6 com 33% de respostas adequadas e a 3.9 pouco acima dos 50%. Todas as outras opções apresentaram respostas adequadas acima dos 60%, com destaque para as alíneas 3.3, 3.4 e 3.10 com mais de 80% e três alíneas com 100%, sendo elas 3.2, 3.5 e 3.7.

Tabela 3.17 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 3)

	a	b	c
3.1	6	1	2
3.2	0	9	0
3.3	0	8	1
3.4	0	1	8
3.5	9	0	0
3.6	3	4	2
3.7	9	0	0
3.8	2	6	1
3.9	5	0	4
3.10	0	8	1

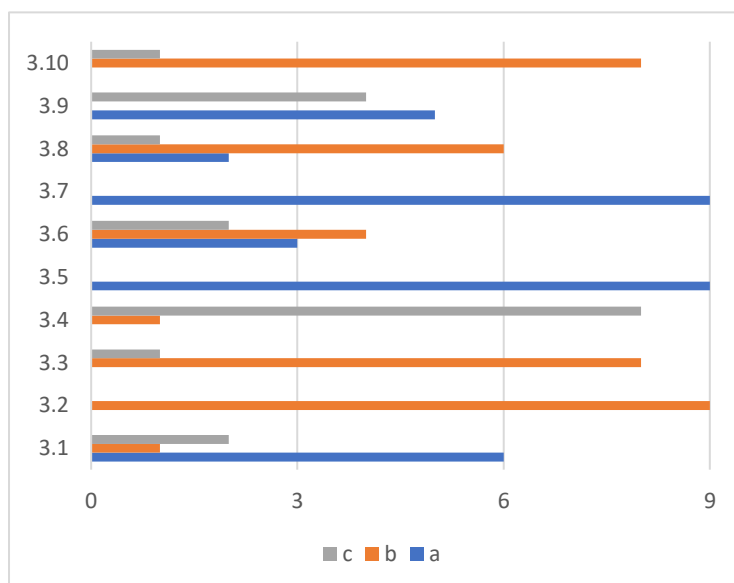


Gráfico 3.1.17 - Resultados Absolutos Nível B1 (Parte 3)

A alínea 3.6 - **Imagine que precisa de silêncio para se concentrar** -, teve a maioria dos seus votos na opção b) – “Podiam calar-se, por favor?...” – seguindo-se da resposta mais adequada a) – “Desculpem, gostava de vos ouvir com mais atenção, mas agora estou concentrado...” – e depois bem perto com a opção c) – “Acham que podiam fazer silêncio?...”. A utilização do Pretérito Imperfeito juntamente com o enunciado “por favor” parece ter atraído a grande maioria das respostas, demonstrando que, apesar de os respondentes terem seguido as “instruções” de delicadeza de forma aparentemente adequada, não conseguiram apreender a falta de delicadeza do enunciado b) que se apresenta demasiado diretivo. O facto de a alínea a) deter alguma aparente desonestidade com “gostava de vos ouvir com mais atenção” parece ter levado a vários dos respondentes a interpretá-la como rude, demonstrando uma possível influência cultural. Isto poderá

indicar que, ainda que os aprendentes saibam que se dá preferência ao Pretérito Imperfeito, a razão pela qual se faz poderá não estar clara, pois este uso em Português prende-se mais com o facto de transformar o enunciado em algo mais indireto e delicado, não sendo, a utilização do Pretérito Imperfeito, uma mera regra gramatical.

A alínea 3.9 – **Imagine que é rececionista e está a terminar o *check-out* de um hóspede** - reuniu a maioria dos votos (56%) na opção mais apropriada a) – “...Volte sempre” – mas apresentado a opção c) – “...Adeus” – muito próxima, com 44% das respostas. Nesta situação, embora o termo “Adeus” não seja completamente desadequado, apresenta uma comunicação bastante direta e neutra, livre de termos mais delicados que demonstrem a apreciação pela estadia no hotel, como expresso no enunciado “Volte sempre”. No entanto, o facto de ninguém ter selecionado a opção b) (“Já estou com saudades. Até breve.”), bastante informal, indica que a adequação ao contexto não é um problema, mas a subtilidade subjacente aos dois termos em a) e c) ainda não é totalmente clara.

As alíneas relativas a avisos a clientes não apresentaram grandes problemas para os aprendentes, tendo as alíneas 3.3 – **Imagine que vai avisar os seus clientes de que irá fechar a loja para obras. O que escreve no início do aviso?** - e 3.4 – (*mesma situação*) **O que escreve no final do aviso?** - reunido ambas 89% das respostas apropriadas (“Prezados clientes” ganhou a “Ex.mos Srs.” e “Agradecemos a vossa compreensão” ganhou a “Obrigado e até breve”). Tal como observado nos níveis iniciais, a utilização de enunciados fixos apresenta sempre maior facilidade de apreensão e compreensão, provavelmente pela repetição de vezes que são encontrados, não abrindo grande espaço para interpretações dúbias.

Na alínea 3.10 – **Imagine que se esqueceu do aniversário do seu amigo** - a resposta adequada ao contexto informal “Ora bolas, que cabeça a minha! Desculpa” – opção b) – suplantou, em muito, a segunda opção escolhida “Queira desculpar-me” – opção a), desapropriada para a situação apresentada, demonstrando que os níveis de formalidade num pedido de desculpas parecem estar claros, algo que não foi tão prevalente no nível anterior.

As alíneas com todas as respostas apropriadas são a 3.2 – **Imagine que quer alertar alguém na rua** - com “Tenha cuidado”; a 3.5 – **Imagine que quer perguntar as horas a um desconhecido** - com “Desculpe, sabe-me dizer que horas são?” e a 3.7 – **Imagine que vai entregar o projeto concluído ao seu chefe** - com “Aqui está, espero que vá ao

encontro das expectativas”, todas elas situações formais e onde os respondentes selecionaram não só o enunciado que utilizava a 3ª pessoa do singular, mas também a formulação mais delicada e menos direta.

Assim, parece que neste nível as “regras” implícitas de delicadeza começam a ser mais facilmente identificadas. O maior problema parece prender-se, agora, com a clarificação da preferência por uma comunicação menos direta com a utilização de desculpas, justificações ou agradecimentos que poderão não ser totalmente verdadeiros (isto é, não cumprir com o princípio de sinceridade dos atos de discurso), mas que permitem salvar a face do alocutário. Estas estratégias comunicativas poderão entrar em confronto com questões culturais dos aprendentes, onde nalgumas culturas se prefere uma comunicação mais direta e considerada mais honesta.

Tabela 3.18 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 3)

	Ade.	Des.	Percent.
3.1	6	3	67%
3.2	9	0	100%
3.3	8	1	89%
3.4	8	1	89%
3.5	9	0	100%
3.6	3	6	33%
3.7	9	0	100%
3.8	6	3	67%
3.9	5	4	56%
3.10	8	1	89%

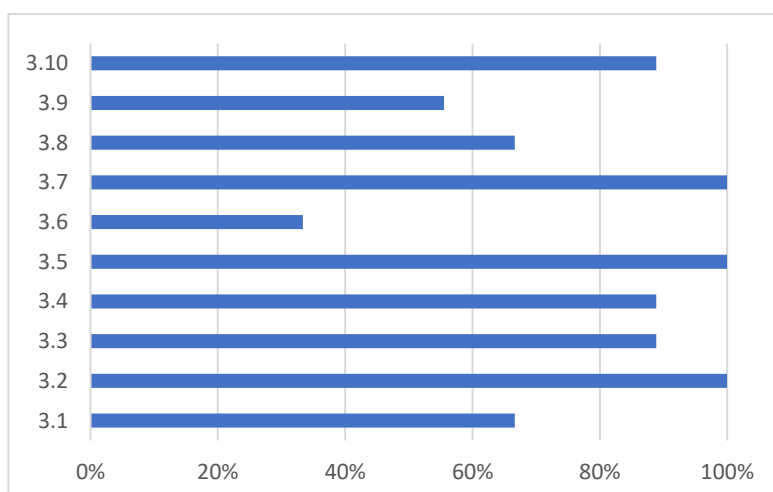


Gráfico 3.1.18 - Resultados Percentuais Nível B1 (Parte 3)

d) Nível B2 (Anexo V)

Responderam no total 8 aprendentes, com uma média de 61% de respostas corretas. A primeira parte apresentou uma média de 56% de respostas corretas, a segunda parte 69% e a terceira parte 56%.

PARTE 1

A adequação das formas de tratamento seleccionadas no nível B2 pareceu dividir-se muito mais do que nos níveis anteriores. As duas primeiras alíneas dividiram respostas pela metade, sendo que as duas últimas apresentaram uma maior inclinação para a resposta mais adequada.

Tabela 3.19 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 1)

	a	b
1.1	4	4
1.2	4	4
1.3	3	5
1.4	5	3

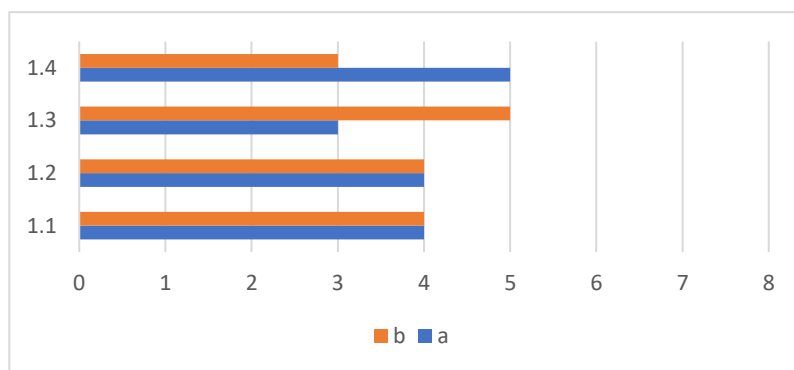


Gráfico 3.1.19 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 1)

Na alínea 1.1 metade dos aprendentes identificou a resposta adequada “**Excelentíssimo Senhor Presidente...**” – opção b) – ao invés da forma de tratamento com o primeiro nome “Presidente Marcelo...” – opção a). Isto poderá ser influenciado pelo entendimento de que normalmente se dá preferência à utilização dos nomes na comunicação, mostrando dificuldade em compreender o pequeno nível de informalidade que a alínea a) apresenta. Apesar da omissão do nome, a alínea b) adequa o nível de formalidade à situação apresentada, algo que não parece ter sido facilmente identificado pelo grupo de respondentes.

Na alínea 1.2 metade dos inquiridos seleccionou a forma de tratamento impessoal “Ó minha querida...” – opção a) - em vez da forma de maior proximidade “...**minha querida mãe**” – opção b). Embora ambas adequadas, mostra-se preferência pela formulação com “mãe” por personalizar a comunicação. A falta de utilização de um nome (ao contrário do enunciado anterior), pode ter dificultado a identificação da forma mais adequada, com apenas metade dos respondentes a conseguirem compreender a importância do termo “mãe” na situação apresentada.

Na alínea 1.3, a maioria seleccionou adequadamente “**jovem**” – opção b) – em detrimento da opção a) – “menino”, pelo que a adequação da comunicação à idade não parece ser um problema tão grande como a personalização da mesma com a utilização do nome ou

qualquer outro termo que permita uma maior individualização (visto nas alíneas anteriores).

Na última alínea, 1.4, a maioria apresentou preferência pela opção mais adequada que **omite o pronome “você”** – opção a), porém apenas com uma resposta de diferença. Tal como observado com o nível B1, esta subtileza de tratamento parece criar mais dificuldades do que outras formas (hierarquia, idade ou personalização), talvez pelo facto de ser algo impossível de fazer noutras línguas como o inglês ou o francês (mas possível no espanhol ou italiano).

Tabela 3.20 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 1)

	Ade.	Des.	Percent.
1.1	4	4	50%
1.2	4	4	50%
1.3	5	3	63%
1.4	5	3	63%

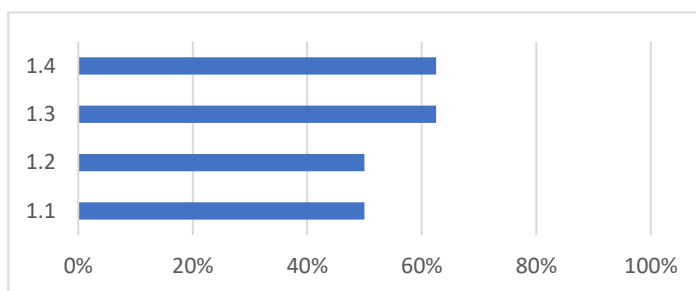


Gráfico 3.1.20 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 1)

PARTE 2

As alíneas 2.4 e 2.5 apresentam a maioria das respostas incorretas, com a opção 2.3 a ter 50% de respostas corretas. As alíneas 2.1, 2.2 e 2.6 apresentam 75% dos resultados corretos, sendo que as alíneas 2.7 e 2.8 têm todas as respostas corretas.

Tabela 3.21 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 2)

	a	b	c
2.1	6	2	0
2.2	1	6	1
2.3	3	1	4
2.4	2	3	3
2.5	0	5	3
2.6	6	1	1
2.7	0	0	8
2.8	8	0	0

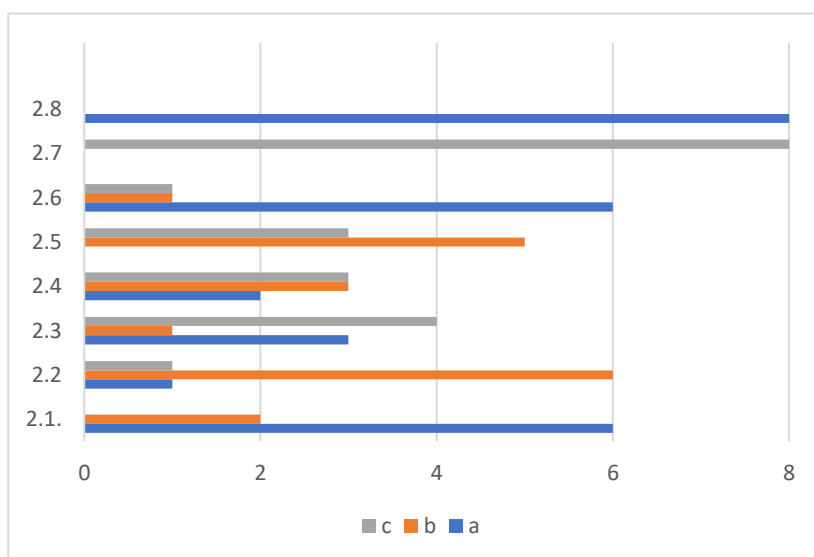


Gráfico 3.1.21 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 2)

A alínea 2.4, relativamente ao termo “**colarinho**” – opção b) – apresenta apenas 38% de respostas corretas, sendo que os resultados se dividem com a opção a) – “cachecol” – com o mesmo número de votos, seguido de “colar” – opção c).

Na alínea 2.5 os resultados dividiram-se apenas entre duas opções, com a maioria incorreta (62%), votando na b) – “esquisito” – em vez de na resposta correta c) – “**requintado**”.

A alínea 2.3 teve metade das respostas positivas, com 4 votos na opção correta c) – “**finge**” – seguindo-se muito próximo o termo “pretende” – opção a) – e finalmente o termo “quer” – opção b).

Com 75% de respostas corretas encontramos os termos “**atualmente**” *versus* “correntemente, na alínea 2.1; “**dados**” contra “datas” e “taxas”, na alínea 2.2 e “**entusiasmados**” contra “excitados” e “agitados”, na alínea 2.6.

Com todas as respostas corretas encontramos as alíneas 2.7, com o termo “**alfandegário**” e 2.8, com “**aldeia**”.

Tabela 3.22 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 2)

	Corr.	Inc.	Percent.
2.1	6	2	75%
2.2	6	2	75%
2.3	4	4	50%
2.4	3	5	38%
2.5	3	5	38%
2.6	6	2	75%
2.7	8	0	100%
2.8	8	0	100%

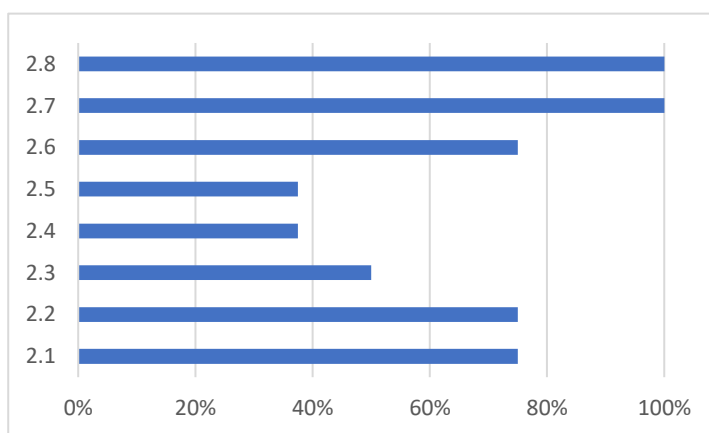


Gráfico 3.1.22 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 2)

PARTE 3

Os resultados na última parte apresentam-se mais divididos e com uma percentagem de respostas adequadas inferior à da Parte 2, o que parece indicar uma maior dificuldade com o contexto e a utilização de expressões de delicadeza do que com o conhecimento do léxico, ao contrário dos níveis anteriores.

As alíneas que apresentaram um maior desafio aos aprendentes foram as 3.1, 3.3, 3.7 e 3.10 com a maioria das respostas desadequadas. Seguindo-se das alíneas 3.6 e 3.9 com metade das respostas apropriadas ao contexto.

Igual ou acima dos 75% encontramos as alíneas 3.4 e 3.8, juntamente com a alínea 3.2 com todas as respostas correspondendo adequadamente ao contexto apresentado.

Tabela 3.23 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 3)

	a	b	c
3.1	3	0	5
3.2	0	8	0
3.3	5	2	1
3.4	0	1	7
3.5	5	1	2
3.6	4	3	1
3.7	3	5	0
3.8	0	6	2
3.9	2	4	2
3.10	5	3	0

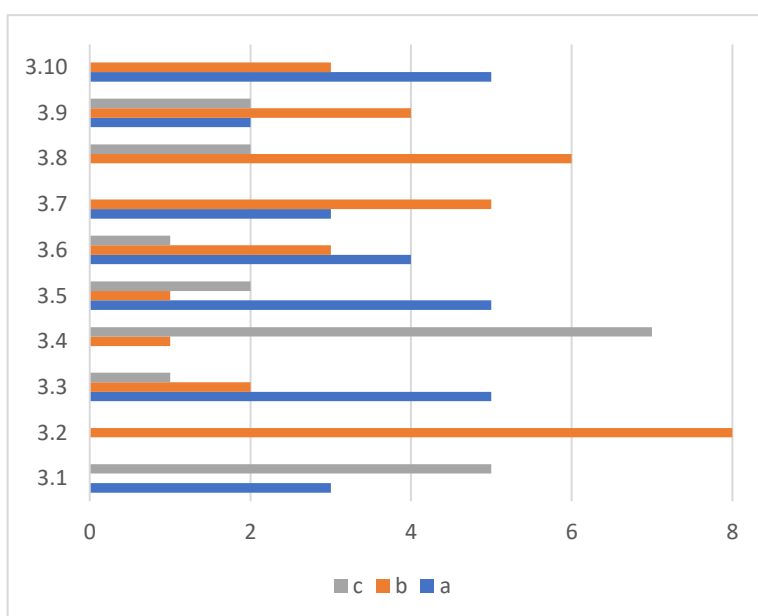


Gráfico 3.1.23 - Resultados Absolutos Nível B2 (Parte 3)

Os aprendentes na alínea 3.1 – **Imagine que está insatisfeito com o serviço da sua operadora e quer reclamar** - apresentaram uma tendência para a opção mais direta “Boa tarde! Não estou nada satisfeito...” – opção c) – ao invés da resposta mais delicada “Boa tarde! Infelizmente temos aqui uma situação desagradável...” – opção a), embora ninguém tenha selecionado a opção b), mais rude, “Vocês estão a gozar comigo?”. Isto indica que a adequação ao contexto é bastante clara, tendo selecionado ambas as opções mais delicadas, todavia havendo alguma dificuldade em identificar a necessidade de uma abordagem menos direta e menos acusatória. Isto poderá dever-se a uma questão cultural que, tal como já foi observado no teste B1, mostrou uma preferência pela comunicação mais direta e honesta. A utilização do termo “infelizmente” pode, mais uma vez, ser considerado como desonesto, levando os aprendentes a eleger a opção c), falhando em compreender a preferência por uma maior justificação por parte do locutor.

A maioria dos aprendentes na alínea 3.3 – **Imagine que um desconhecido o ajudou na rua. Como lhe agradece?** - selecionou a opção extremamente informal “Obrigado, meu!”

– opção a) - como resposta a um desconhecido, em vez da opção formal mais adequada “Bem haja!” – opção b) -, com apenas um a selecionar a outra versão informal “‘Brigado” – opção c). Esta situação parece juntar à reflexão um fator importante: a exposição. O menor contacto com o termo “meu”, extremamente informal, utilizado por uma faixa etária mais jovem, e o uso do enunciado “bem haja”, mais frequente numa faixa etária mais elevada, poderão ter dificultado a compreensão da adequação de cada um. Ambos os grupos interagem em menor escala com os respondentes, possivelmente, por não se encontrarem frequentemente nos serviços a que estes se deslocam. Nesta situação, os inquiridos gravitaram para o termo que lhes é mais familiar “Obrigado”, porém desadequado devido à informalidade do termo que lhe segue: “meu”.

Na alínea 3.7 – **Imagine que recebe um presente de que não gosta** - os resultados apresentaram-se mais favoráveis à formulação desadequada ao contexto “Obrigadinha” – opção b) – como resposta a um presente de que não gostaram, sendo que só 38% escolheram a opção mais indireta, mas mais apropriada, “Que amável! É muito atencioso da sua parte.” – opção a). Mais uma vez, os inquiridos mostraram preferência pelo termo que lhes é mais familiar, “obrigadinha”, por se aproximar de “obrigado”. No entanto, embora dependa das zonas do país, este termo tem, muitas vezes, uma carga irónica subjacente que poderá gerar entraves e interpretações erróneas na comunicação. Por essa razão, prefere-se a opção a). Por ser difícil, não só de detetar ironia numa língua estrangeira, mas também por ser mais difícil detetá-la na sua forma escrita, os respondentes preferiram a forma “obrigadinha” por se aproximar do universo que já conhecem.

O facto de nenhum deles ter selecionado a opção c), que demonstra uma ironia muito mais evidente, indica-nos que o contexto foi compreendido, mas não interpretaram o significado implícito do enunciado que selecionaram.

Para além de a exposição poder ser também um problema nesta situação, poderemos justificá-la em conjunto com o facto de muitas das línguas faladas pelos aprendentes não preverem a utilização de diminutivos, o que poderá também dificultar a apreensão dos significados implícitos na utilização dos mesmos.

Na alínea 3.10 – **Imagine que vai enviar um e-mail ao diretor de uma empresa. Ele chama-se Filipe Pais. O que escreve no final do e-mail?**, para terminar um *e-mail*, os inquiridos escolheram, na sua maioria (62%) a formulação incorreta com o nome

completo, e os restantes selecionaram a formulação correta “Grato pela sua atenção. Cordialmente.” – opção b), mostrando uma tendência para transpor a regra da comunicação personalizada para todos os contextos, mesmo para aqueles que não pedem essa formulação.

As alíneas 3.6 – **Imagine que está num almoço de negócios e precisa do saleiro** - e 3.9 – **Imagine que vai enviar um e-mail ao diretor de uma empresa. Ele chama-se Filipe Pais. O que escreve no início do e-mail?** - apresentaram metade das respostas adequadas, embora os votos se tenham dividido pelas três opções.

Num jantar formal, na alínea 3.6, 50% utilizou a forma adequada “Por gentileza” – opção a) – e os restantes dividiram-se entre as formas mais informais “Se faz favor” e “Obrigado”, mas menos apropriadas. Os 50% de respostas adequadas revelam uma tendência positiva para a adequação ao contexto apresentado.

Na alínea 3.9, relativa a saudações de um *e-mail* formal, metade escolheu a formulação mais adequada com o nome completo – opção b) – e os restantes dividiram-se entre as duas opções com apenas o apelido – opções a) e c), provavelmente influenciados pela formulação na sua própria língua que, muitas vezes, se cinge apenas ao apelido (diferente da formulação com primeiro e último nome, mais natural em português).

Com resultados acima ou igual dos 75% temos as alíneas 3.2 – **Imagine que encontra um colega após um funeral** -, 3.4 – **Imagine que precisa de pedir a um cliente para esperar** - e 3.8 – **Imagine que quer sugerir uma visita a uma exposição aos seus amigos**.

Para pedir a um cliente para esperar, na alínea 3.4, 88% selecionou a opção formal e delicada esperada para esta situação “Queira aguardar um pouco, por favor” – opção c), e os restantes escolheram a versão mais direta e mais ameaçadora de face “Um momento!” – opção b). Isto poderá dever-se ao facto de, nas suas línguas maternas, esta expressão ser relativamente neutra e menos direta e rude do que em português que, geralmente, necessita de um termo mitigador, como por exemplo, “por favor”.

Na alínea 3.8, onde o aprendente terá de sugerir uma visita, 75% escolheu a opção b) – “E se fôssemos a esta exposição...?” – contra os restantes que escolheram uma forma pouco clara de comunicação que apenas expressa um desejo “Eu queria ir a esta exposição” – opção c) e que pode gerar maiores problemas de comunicação por individualizar o

desejo, ao contrário da opção b) que, não só detém um tom convidativo por criar uma hipótese com o Futuro do Conjuntivo, como utiliza a 1ª pessoa do plural, incluindo todos os elementos do grupo.

Todos os inquiridos responderam corretamente à alínea 3.2 relativamente ao que dizer depois de um falecimento – opção b) -, “Lamento imenso. Os meus pêsames.”. Apesar de se tratar de um colega, todos mostram uma compreensão pela formalidade da situação e escolheram o enunciado mais apropriado.

*Tabela 3.24 - Resultados Percentuais
Nível B2 (Parte 3)*

	Ade.	Des.	Percent.
3.1	3	5	38%
3.2	8	0	100%
3.3	2	6	25%
3.4	7	1	88%
3.5	5	3	63%
3.6	4	4	50%
3.7	3	5	38%
3.8	6	2	75%
3.9	4	4	50%
3.10	3	5	38%

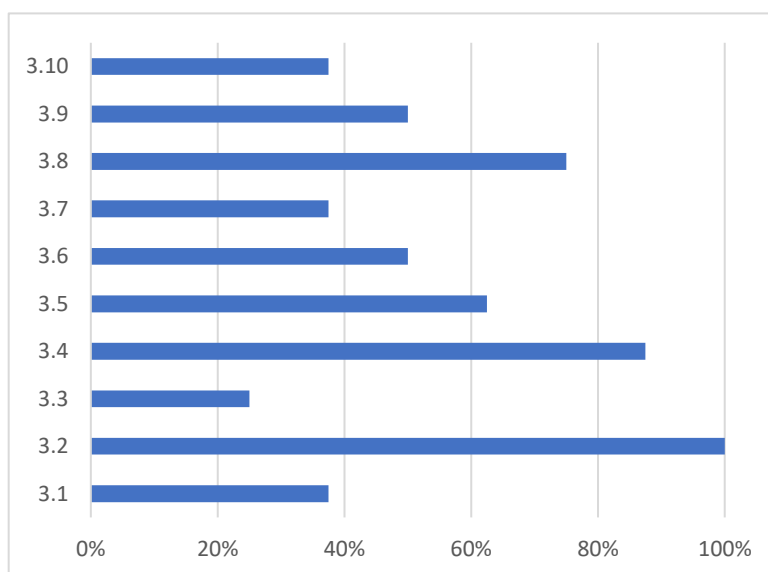


Gráfico 3.1.24 - Resultados Percentuais Nível B2 (Parte 3)

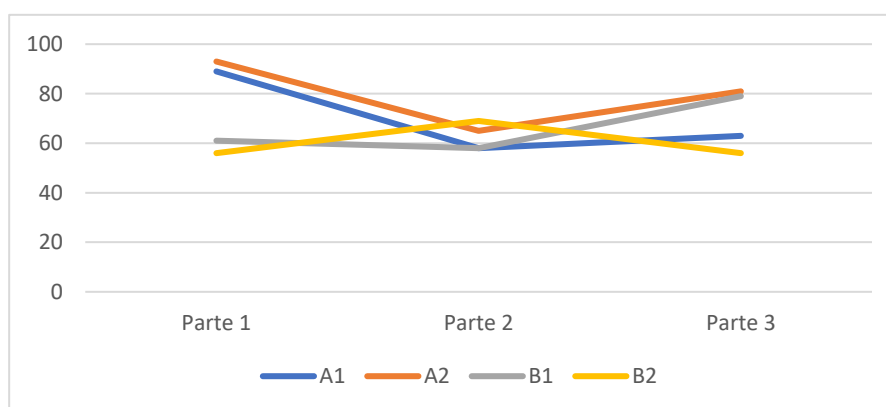


Gráfico 3.1.25 - Percentagem média de respostas adequadas por Parte e Nível

3.1.1.1. Conclusões

A nível geral parece que as formas de tratamento (Parte 1) do quotidiano são mais facilmente adquiridas, tendo obtido, globalmente, os resultados mais positivos nos níveis iniciais. No entanto, à medida que aumentavam os níveis de formalidade (por exemplo, forma de se dirigir ao Presidente da República) ou os níveis de intimidade (por exemplo, a utilização de “querida” com uma familiar), a dificuldade para seleccionar a melhor forma de tratamento também aumentava. Isto poder-se-á justificar pela frequência com que os aprendentes se deparam com estes contextos. Ao se dirigirem a diferentes tipos de serviços, os termos “senhor” e “senhora” ou “doutor” e “doutora” estarão bem claros no contexto, porém, o facto de integrarem grupos de amigos portugueses com interações mais íntimas de forma mais limitada (apenas 3 estudantes indicaram falar com amigos portugueses entre 3-5x/semana, todos os outros indicaram 1-2x ou menos no nível B2), apresentam maior dificuldade em fazer a ligação adequada entre os termos e os seus contextos correspondentes. O mesmo foi observado com a utilização ou omissão de “você” ou quando confrontados com termos mais longínquos do seu dia a dia (“meu”, geralmente utilizado entre jovens, ou “bem haja”, normalmente utilizado por uma faixa etária mais elevada, fora dos círculos de contacto dos aprendentes).

Os falsos amigos (Parte 2) parecem ser o ponto de maior dificuldade na aquisição da língua numa fase inicial, com uma tendência a ocupar as percentagens mais baixas de respostas corretas, com a exceção do nível B2. Embora o nível B1 tenha apresentado uma percentagem de respostas corretas igual ao nível A1, parece ser possível concluir que, à medida que os aprendentes se familiarizam com a língua e desenvolvem o seu léxico, esta dificuldade parece diminuir ligeiramente, pois em nenhum nível os resultados são inferiores ao nível A1.

Relativamente às expressões de delicadeza e aos termos mitigadores, na Parte 3, estes parecem ser um problema menor quando comparados aos falsos amigos em todos os níveis, exceto no nível B2, onde se apresentaram como uma maior dificuldade. Isto parece indicar que o vocabulário pode ser um problema inicialmente, mas, a partir do momento em que é adquirido, os problemas iniciais são ultrapassados. Enquanto que a subtileza dos enunciados, a ironia, os termos mitigadores, a formulação indireta como forma de simpatia, formulações formais para determinados contextos, etc., - ou seja, os variados fatores pragmáticos da língua que têm muito de cultural (para além do linguístico) -, necessitam de mais tempo, mais exposição e maior prática para a sua aquisição, também

devido ao contacto limitado com algumas destas situações (relações íntimas ou contextos extremamente formais vs o contacto mais frequente do quotidiano).

3.1.2. Análise por línguas maternas/línguas faladas

a) Nível A1

Como apresentado anteriormente, a língua mais prevalente neste estudo foi a inglesa, portanto, esta primeira análise ao nível A1 foca-se na comparação das respostas de falantes nativos de inglês (o que inclui nacionalidade britânica, irlandesa e americana) em contraste com os falantes de outras línguas. Após esta comparação, também foram contrapostos os falantes de inglês (língua materna ou não) e os não falantes de inglês, numa tentativa de observar se a língua materna tem uma preponderância maior do que as segundas ou terceiras línguas na aprendizagem do português.

PARTE 1

No primeiro caso, relativo à língua inglesa como língua materna, não conseguimos observar muitas diferenças na primeira parte, pois, como vimos anteriormente, a grande maioria dos inquiridos respondeu corretamente, não havendo diferenças relevantes entre os dois grupos, indicando que as formas de tratamento apresentadas foram compreendidas pelos respondentes de diferentes nacionalidades (Tabela 1.2.3), provavelmente por serem exemplos frequentemente trabalhados neste nível inicial e de contacto frequente no dia a dia destes estudantes.

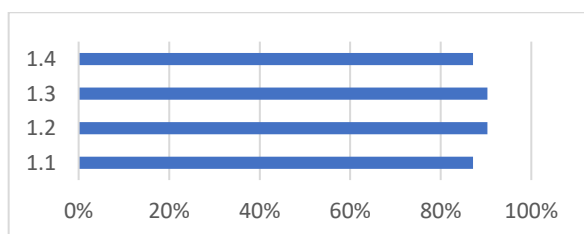


Gráfico 3.1.26 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (A1 - Parte 1)

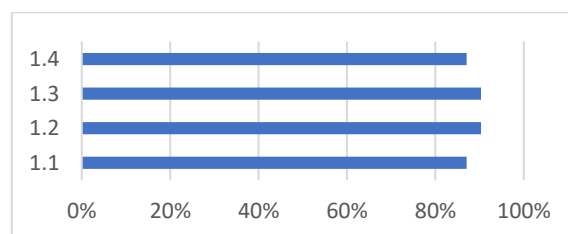


Gráfico 3.1.27 - Resultados Percentuais Outras Línguas Maternas (A1 - Parte 1)

PARTE 2

Na segunda parte já é possível observar algumas diferenças. Os falantes de inglês como língua materna apresentaram uma maior tendência para selecionar respostas incorretas. Com uma média 52% de respostas corretas, os falantes nativos de inglês perderam para as outras nacionalidades onde a percentagem de respostas corretas foi de 59 pontos percentuais.

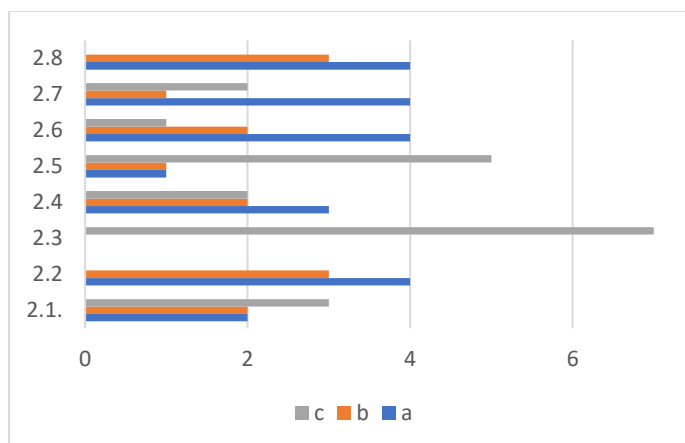


Gráfico 3.1.28 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (A1 - Parte 2)

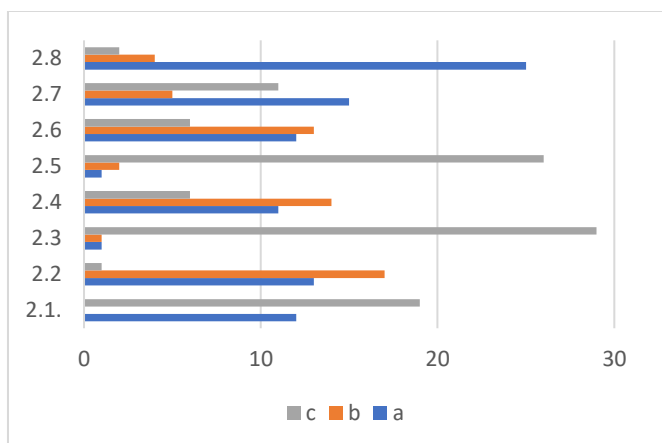


Gráfico 3.1.29 - Resultados Absolutos Outras Línguas Maternas (A1 - Parte 2)

Na alínea 2.1 podemos observar uma tendência de ambos os grupos para selecionar a resposta incorreta (opção c) - garagem). No entanto, os falantes nativos de inglês dividiram-se entre as outras duas opções, sendo que no grupo de não ingleses ninguém selecionou a opção incorreta “escritório” – opção b). A tendência para selecionar o léxico relacionado com o contexto foi muito mais destacada neste grupo do que no grupo de ingleses nativos, onde “oficina” – opção a) - não está diretamente ligada a este mundo, por ser muito semelhante ao termo “office” que está ligado ao contexto do trabalho/administrativo.

A diferença dos dois grupos na alínea 2.2 é bastante evidente, tendo o grupo de nativos ingleses sido bastante influenciado pelo falso amigo “office” (semelhante a “oficina”) e apresentando a tendência incorreta de selecionar a opção a), enquanto que o outro grupo respondeu, na sua maioria, corretamente “escritório” - opção b).

Na alínea 2.3 os resultados são bastante evidentes e similares em ambos os grupos, com a maioria a responder c) corretamente (copos), indicando que este termo não apresenta problemas na sua compreensão e utilização.

Na alínea 2.4 voltamos a observar diferenças entre os dois grupos, onde o grupo de falantes de inglês como língua materna, voltou a ser bastante influenciado pelo falso amigo “balcony” - opção a), “balcão” -, enquanto que o outro grupo respondeu, na sua maioria, a opção b), “varanda”, embora apresente uma grande prevalência na opção a), também. Isto poderá dever-se ao facto de apenas 5 dos inquiridos não falarem inglês (língua materna ou língua segunda/terceira), pelo que as respostas ainda poderão ser bastante influenciadas pela língua inglesa.

Na alínea 2.5 os resultados são bastante semelhantes em ambos os grupos, com a maioria a responder c) corretamente (“vermelha”). Desta forma, o falso amigo “rojo”, em espanhol, não parece ter influenciado nenhum dos grupos.

Na alínea 2.6 podemos encontrar grandes diferenças entre os dois grupos. Os falantes nativos de inglês selecionaram, na sua maioria, a opção correta a), “lanche” (57%), ao contrário do grupo de outras línguas maternas, que apenas teve 39% de respostas corretas, tendo a tendência para selecionar incorretamente a opção b), “almoço”. O falso amigo “lunch” não parece ter influenciado negativamente o grupo de falantes de inglês como língua materna, ao contrário das outras alíneas. Isto poderá dever-se ao facto de estes inquiridos estarem a morar permanentemente em Portugal e este vocábulo fazer parte do seu quotidiano, na ida a restaurantes e em conversas com amigos, pelo que se irão deparar com esta diferença muitas vezes e assimilar a diferença mais rapidamente, ao contrário de um falante de outra língua, que não terá a tendência para utilizar o termo “lanche”/“lunch” na sua comunicação do quotidiano por não existir correspondência na sua língua (com a exceção do sueco). Ao analisar os resultados de falantes de inglês (nativos e língua segunda/terceira), podemos observar esta tendência, pois as respostas dividiram-se exatamente com o mesmo número de respostas entre “lanche” e “almoço” (13 respostas para cada opção). Parece que, conhecendo este vocábulo em inglês, apesar de não corresponder ao mesmo termo na sua língua, a tendência para o corrigir é maior.

Na alínea 2.7 ambos os grupos apresentaram tendência para selecionar a resposta incorreta, opção a), correspondente ao léxico “letra”, claramente influenciados pelo falso amigo “letter”. O grupo de outras línguas maternas também errou, na sua maioria, selecionando a mesma opção. Embora a segunda opção mais selecionada tenha sido a correta (c) – “carta”), muitos selecionaram a opção b), correspondente ao termo “cartão”. Isto poderá justificar-se com o facto de, em várias das línguas dos inquiridos, o termo “carta” (a resposta correta) ser bastante semelhante ao termo correspondente a cartão (em

italiano *carta*, em russo *карта*, em francês *carte*, em afrikaans *kaart*, em sueco *kort*, em alemão *karte*). Apesar desta influência, se retirarmos todos os falantes de inglês, a percentagem de respostas corretas sobe para 60% (vs 29% de nativos ingleses e 30% falantes de inglês).

Na alínea 2.8 também conseguimos observar uma grande diferença entre estes dois grupos. Os falantes de diferentes línguas maternas não apresentaram muitas dúvidas nas suas respostas, com 81% a selecionar a resposta correta a), “massa”, com muito poucas respostas para os termos “pasta” e “maçã”. No entanto, o grupo de falantes nativos de inglês apresentou uma grande divisão entre a) “massa” (57%) e b) “pasta” (43%), apresentando uma pequena tendência para selecionar o termo correto. Se eliminarmos os falantes de inglês, a percentagem sobe para 100%.

PARTE 3

Na terceira parte, também conseguimos observar algumas diferenças interessantes, nomeadamente nas alíneas 3.2, 3.3, 3.5 e 3.6.

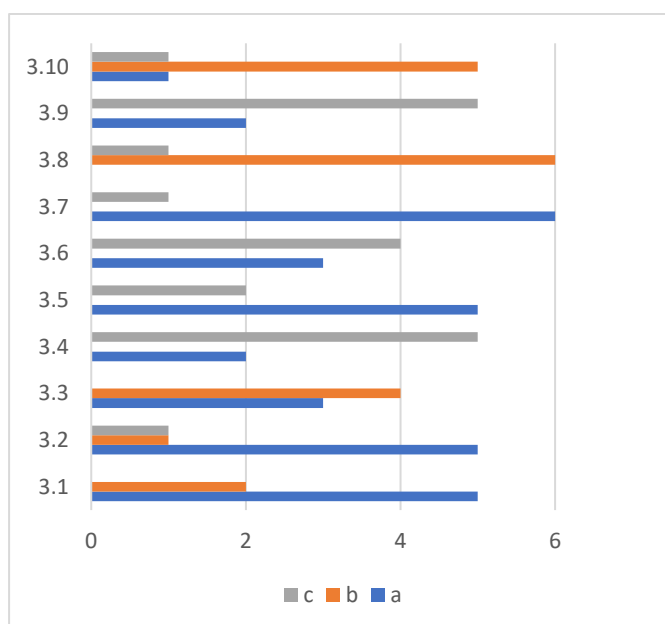


Gráfico 3.1.30 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (A1 - Parte 3)

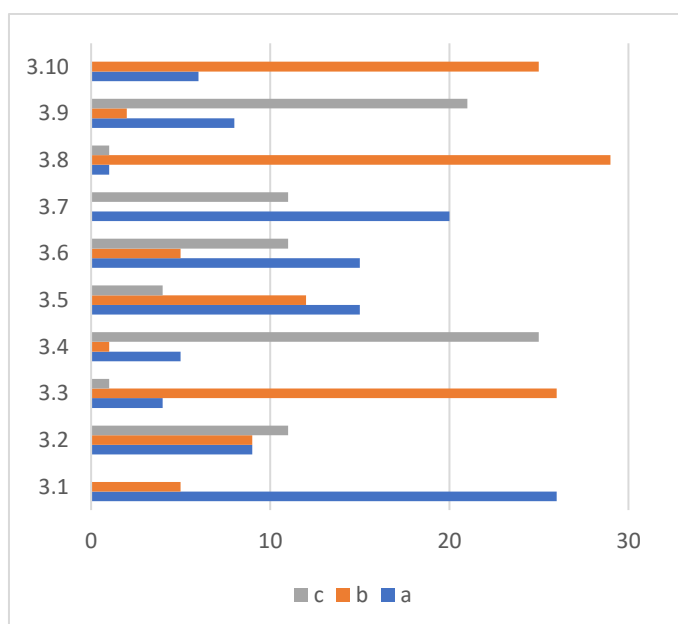


Gráfico 3.1.31 - Resultados Absolutos Outras Línguas Maternas (A1 - Parte 3)

Na alínea 3.2 – **Peço imensas desculpas pelo atraso** – ambos os grupos apresentaram uma grande tendência para escolher as opções menos adequadas (apenas 14% de

respostas corretas para os falantes nativos de inglês, e 29% para o outro grupo). O primeiro grupo, teve maior tendência para escolher a opção a), “de nada”, sendo que o segundo se dividiu bastante entre todas as respostas, com uma maior tendência para a resposta c), “com certeza”. Apenas uma resposta adequada para o grupo de falantes nativos de inglês e 11 para as outras línguas. A expressão utilizada neste contexto, “ora essa”, não apresenta nenhuma correspondência equivalente ou tradução literal para as outras línguas, o que poderá justificar esta dificuldade entre os inquiridos. A tendência inglesa para a escolha da opção a), “de nada”, pode ser influenciada pela associação ao termo “nothing” como que dizendo que não há problema. O facto de o grupo de não falantes de inglês apresentar uma tendência muito maior para a resposta mais adequada (40%) pode confirmar esta interpretação.

Nos falantes nativos de inglês, na alínea 3.3 – **Muito obrigado por toda a ajuda** –, apesar de 57% responder apropriadamente, estes inquiridos apresentam uma tendência divisória, com as respostas a dividirem-se principalmente entre a resposta prevista b), “De nada”, e a opção desadequada a), “O prazer é todo meu”. Tal não acontece no grupo de falantes nativos de outras línguas, onde 84% respondeu desadequadamente, apresentando muito poucas dúvidas nas suas respostas. Pela mesma razão apresentada na alínea anterior, parece que o termo “nada” continua a ser associado à sua tradução literal “nothing”, o que justifica a divisão de respostas, pois este termo é normalmente utilizado em momentos em que existe algo de negativo, como um pedido de desculpas (como a alínea 3.2), e não num agradecimento (como nesta pergunta). Um agradecimento é visto como algo positivo, pelo que a tendência para associar a um termo mais positivo (como “prazer”, na primeira alínea) pode justificar a divisão de respostas. Dividindo os grupos em falantes de inglês (nativos e língua segunda/terceira) e não falantes de inglês, parece que esta interpretação se confirma, com os falantes de inglês a terem 76% das respostas apropriadas, com a segunda opção selecionada a corresponder à expressão “O prazer é todo meu” e o grupo de não falantes ter 100% de respostas adequadas.

Na alínea 3.5 – **Imagine que recusa um convite do diretor da sua empresa** –, apesar de ambos os grupos selecionarem maioritariamente a resposta apropriada (71% para ingleses nativos e 76% para falantes de inglês), para o grupo de inquiridos que selecionaram a resposta menos apropriada, houve alguma dificuldade em diferenciar a comunicação formal da informal. As opções entre os dois grupos dividiram-se entre a opção c) (grupo de ingleses nativos) e a opção b) (falantes de inglês), ambas bastante

informais para o contexto apresentado. As outras nacionalidades selecionaram a opção mais direta que inclui a informação “não posso”, só apresentando a justificação depois. Os ingleses nativos selecionaram a opção informal que apresenta a justificação imediatamente ao pedido de desculpas, sem incluir a expressão direta “não posso”. Se observarmos o grupo de não falantes de inglês, todos eles escolheram a opção b) com “não posso”. Isto pode indicar que há alguma semelhança entre os pressupostos pragmáticos da língua portuguesa e da língua inglesa, onde ambas consideram que a recusa direta não é positiva e que se deve mitigar a situação com uma justificação. Apesar desta aparente semelhança, ambos os grupos pareceram não compreender a informalidade dos termos mitigadores “lá” e “pá”, para além da utilização do verbo “desculpar” na segunda pessoa do singular.

Na alínea 3.6 – **Imagine que quer convencer um amigo a ir ao cinema** – os resultados são de mais difícil interpretação, pois o grupo de língua inglesa como língua materna escolheu maioritariamente a resposta menos adequada c), “vais comigo já”, sendo que 43% escolheu a resposta apropriada a), “Anda lá, vai ser divertido”. Isto indica que compreenderam a informalidade da situação, pois nenhum deles selecionou a opção formal b), “Prometo que se vai divertir”. No entanto apresentam dificuldades em compreender a conotação negativa na utilização do imperativo. O grupo de diferentes nacionalidades, apresentou a mesma tendência com 48% de respostas adequadas, mas as respostas menos apropriadas incluíram a opção b), indicando uma maior dificuldade em diferenciar os contextos formal e informal. No entanto, se compararmos os falantes de inglês (língua materna ou não materna) com os não falantes de inglês, a diferença é mais evidente. Os falantes de inglês dividiram-se entre as opções a) (15 respostas) e a opção c) (14 respostas) e os não falantes de inglês apresentaram maior tendência para selecionar a opção mais adequada a), com 3 respostas vs 1 para a b) e 1 para a c).

Em todos os outros contextos as diferenças não são muito evidentes não permitindo retirar nenhuma conclusão ou possibilidade de interpretação.

b) Nível A2

Relativamente ao nível A2, a análise com base na língua inglesa carece de dados relevantes para tirar alguma conclusão ou criar até alguma hipótese, visto que só existem dois falantes nativos de inglês (apenas um tendo dupla nacionalidade britânico-americana,

o outro inquirido apesar de ser bilingue tem nacionalidade alemã). Todos os respondentes falam inglês o que não nos permite fazer nenhum contraste mesmo através de língua segunda ou terceira. Apesar disso, podemos apontar algumas diferenças mais evidentes, que poderão ser indicativas de algumas dificuldades observadas nas Partes 2 e 3.

PARTE 2

Na segunda parte, as alíneas que causaram mais dificuldade no geral foram as 2.1, 2.6 e 2.8, com as duas primeiras a terem 43 pontos percentuais de respostas corretas e a última a ficar na casa dos 14%. Para os dois inquiridos que têm a língua inglesa como língua materna a tendência também se observa.

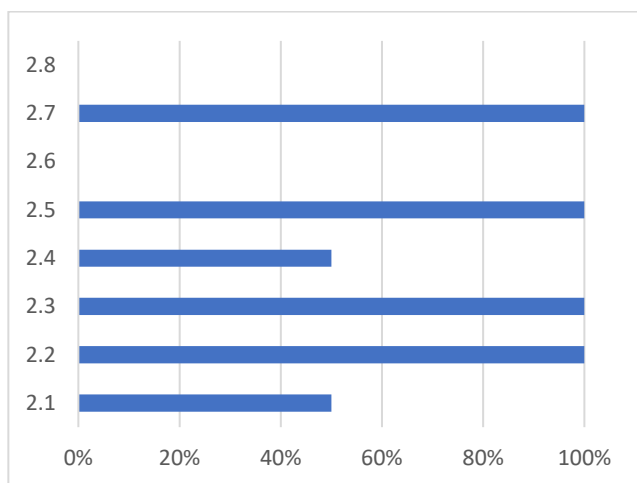


Gráfico 3.1.32 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (A2 - Parte 2)

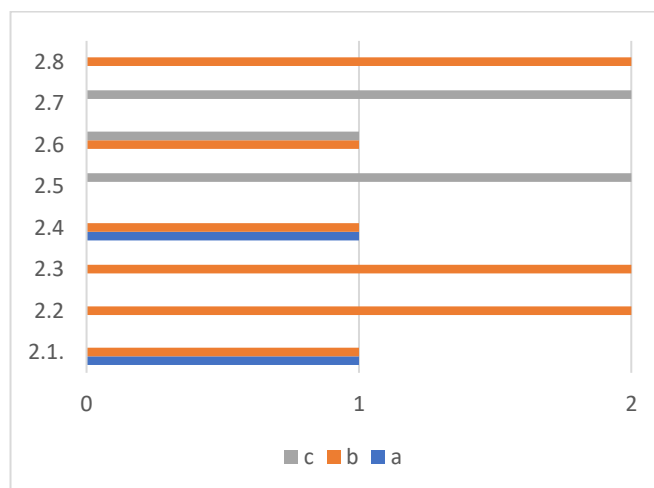


Gráfico 3.1.33 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (A2 - Parte 2)

Na alínea 2.1, relativamente à diferença entre “pasta” e o falso amigo “ficheiros” (“files” em inglês), apenas um dos dois respondeu de forma correta, tendo o outro escolhido a opção relativa ao falso amigo. As alíneas 2.6 e 2.8 também se apresentaram como um problema não tendo nenhum dos dois respondido de forma correta.

Na alínea 2.6 os dois respondentes apresentaram respostas diferentes, tendo um deles selecionado a opção b), correspondente ao termo “olhar”, e o outro inquirido optou pela c), “observar”, sendo que nenhum deles escolheu a primeira opção que correspondia ao termo correto “assistir” (a mesma tendência observada nos resultados gerais no grupo de respostas incorretas). Isto pode dever-se à influência da língua inglesa, onde o termo de

som semelhante “assist” se utiliza com o sentido de dar assistência ou ajudar alguém e não no sentido de “ver” que adquire em português.

Quanto à alínea 2.8, a influência do falso amigo “subtitle” parece ter sido evidente na escolha da opção b), “subtítulos”, em vez da correta, “legendas”.

Para além destas alíneas que acompanharam as tendências gerais, a alínea 2.4 dividiu respostas entre os dois nativos de língua inglesa, onde um deles escolheu a opção incorreta a), correspondente ao falso amigo “esperta” (correspondente ao termo “expert”), em vez de seleccionar “especialista”, opção b).

PARTE 3

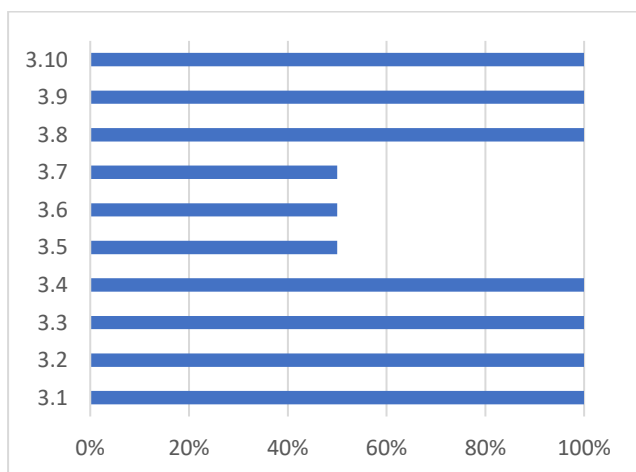


Gráfico 3.1.34 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (A2 - Parte 3)

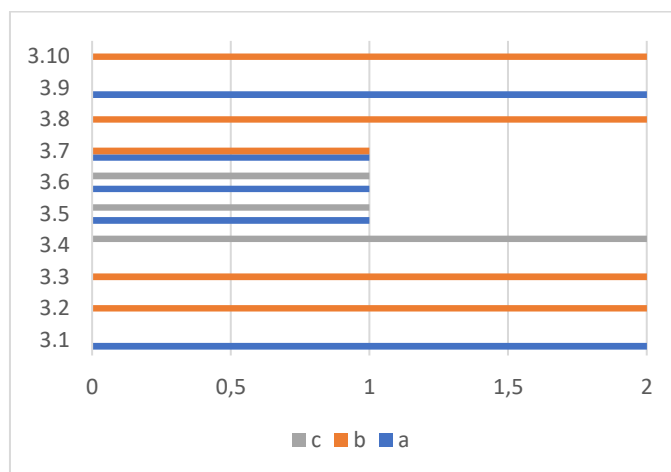


Gráfico 3.1.35 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (A2 - Parte 3)

Na terceira parte os resultados neste nível foram bastante positivos no geral, não parecendo haver muitos problemas relativamente às formas de delicadeza. Apenas conseguimos identificar duas alíneas mais problemáticas, mas mesmo assim sem resultados negativos, 3.4 (57% de respostas adequadas) e 3.9 (50% de respostas adequadas), porém, para os dois inquiridos de língua inglesa como língua materna, estas duas perguntas não foram um problema. Na verdade, as suas respostas dividiram-se, sim, nas alíneas 3.5, 3.6 e 3.7. Curiosamente o inquirido de nacionalidade britânico-americana teve todas as suas respostas corretas, foi o inquirido bilingue de nacionalidade alemã que seleccionou as opções menos adequadas.

Ao invés da opção a), na alínea 3.5 – **Imagine que discorda da ideia do seu diretor durante uma reunião** – (“Muito interessante, porém tenho uma perspectiva diferente”), que demonstra uma forma delicada de discordar através de uma comunicação mais indireta, o respondente optou pela alínea c) de resposta bastante direta (“Tenho uma ideia melhor do que essa”), o que poderá indicar uma influência cultural, no sentido em que parece existir uma tendência para uma comunicação mais direta, ao invés da preferência do uso indireto como forma de cortesia existente em português e também observado nas respostas dos falantes de inglês.

Na alínea 3.6 – **O seu telefone toca e é o seu irmão** –, em vez de optar pela forma informal a) (“Tou! Olá André, como estás?”), este selecionou a opção c) (“Está lá! Como vai!”), bem mais formal e menos comum em português no contexto apresentado.

Na alínea 3.7 – **Imagine que é a primeira vez que se encontra com os pais da sua namorada** – o mesmo problema se observa, com uma maior dificuldade do respondente em adequar a comunicação ao contexto, ao selecionar a opção b), bastante informal (“Olá, como é que isso vai?”), ao invés da sua forma mais formal e apropriada ao contexto apresentado, isto é, o exemplo a) “É um prazer finalmente conhecer-vos”.

De forma a analisar melhor estas respostas e tentar perceber se o alemão poderá ter influenciado as seleções do inquirido bilingue (falante de alemão e inglês) foram analisadas as respostas de todos os falantes de alemão (5 falantes, sendo que apenas 1 não é nativo). De acordo com as respostas deste grupo, o alemão não parece ter influenciado as respostas desadequadas, pois todos eles responderam corretamente a estas alíneas com as únicas respostas incorretas a pertencerem a este mesmo inquirido, pelo que não é possível estabelecer uma ligação à língua alemã ou à influência da cultura da mesma.

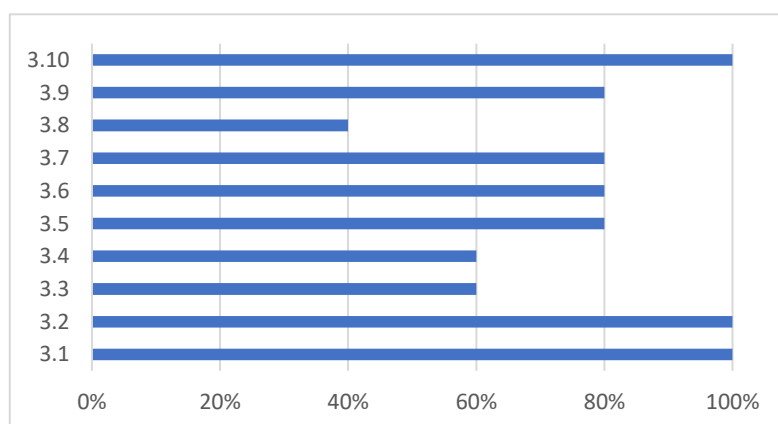


Gráfico 3.1.36 - Resultados Percentuais Falantes Alemão (A2 - Parte 3)

c) Nível B1

O universo de falantes do B1 apresenta uma grande prevalência de falantes de francês (5 nativos e dois como língua não materna). Todos os inquiridos falam inglês, embora apenas um deles o tenha como língua materna. Pelo que para este grupo foi analisado com mais detalhe o grupo francês em contraste com as outras línguas faladas, visto não existirem dados suficientes para a análise de língua inglesa. Todavia foram tidas em consideração a resposta do falante nativo de inglês.

PARTE 1

Ao contrário dos níveis anteriores, é possível identificar um ponto problemático na primeira parte correspondente à primeira pergunta sobre a utilização/omissão de “você”. A maioria dos respondentes (67%) selecionou a opção menos adequada a), que corresponde à utilização de “você”. O inquirido britânico respondeu adequadamente a esta pergunta (omitindo o pronome) e apenas 20% dos falantes nativos de francês responderam apropriadamente, em contraste com o grupo não nativo de francês que teve metade dos respondentes a selecionar a opção mais adequada. No entanto, todas as outras alíneas da primeira parte não pareceram apresentar problemas para os falantes de francês como língua materna, com 80% de respostas adequadas contra uma média de 58% para os não nativos franceses. A discrepância entre os dois grupos pode dever-se ao facto de ser possível encontrar nativos de espanhol e italiano no grupo de não falantes nativos de francês. Nestas línguas, o facto de os pronomes pessoais também se poderem omitir, ao contrário do francês, poderá ser um indicativo para a diferença entre estes dois grupos.

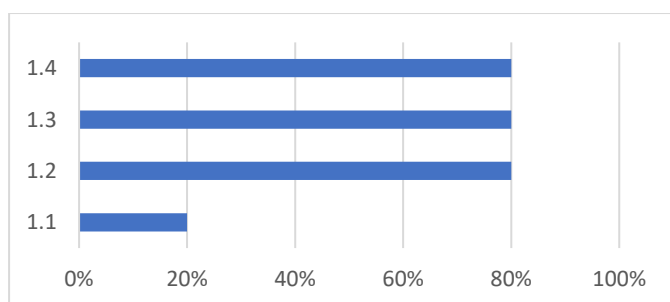


Gráfico 3.1.37 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B1 - Parte 1)

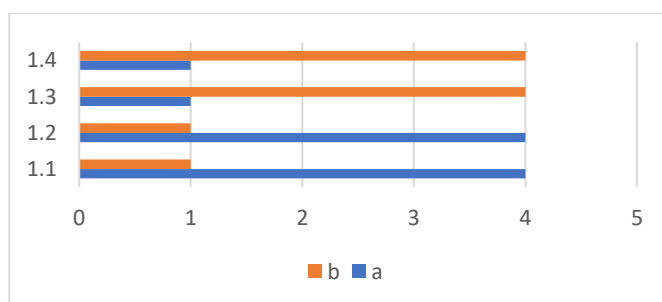


Gráfico 3.1.38 - Resultados Absolutos Francês Língua Materna (B1 - Parte 1)

PARTE 2

Na segunda parte as alíneas mais problemáticas foram as 2.2 (33% de respostas corretas), 2.4 (44%) e 2.6 (33%). Confrontando com o grupo de falantes de francês como língua materna, estes tiveram mais dificuldade com a alínea 2.2 (40%) e também com a 2.4 (20%).

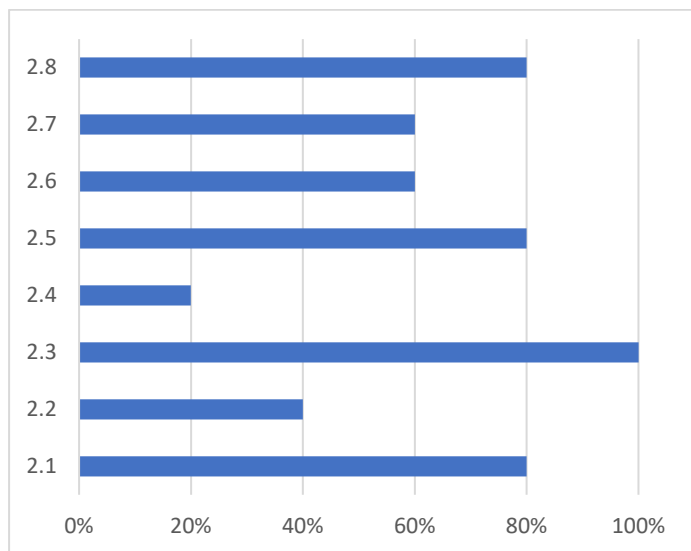


Gráfico 3.1.39 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B1 - Parte 2)

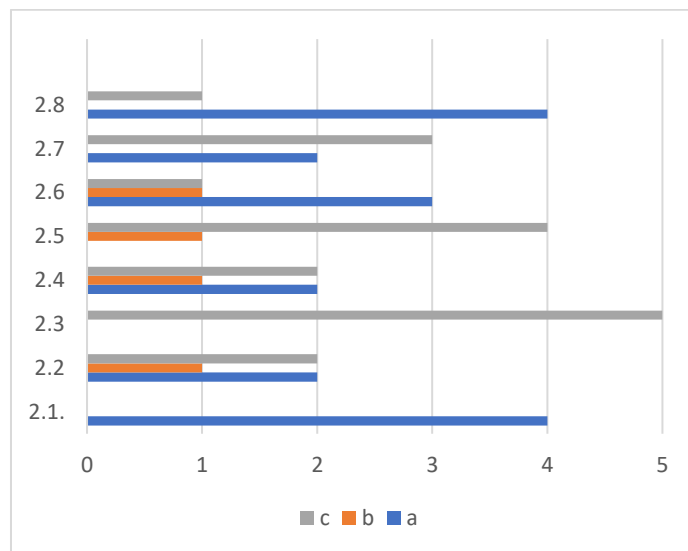


Gráfico 3.1.40 - Resultados Absolutos Francês Língua Materna (B1 - Parte 2)

No geral, a resposta mais selecionada para a alínea 2.2 foi a a), correspondente a “jarra”, sendo que o grupo de franceses se dividiu entre as três opções (“jarra”, “jarro” e “frasco”), com a última a ser a resposta correta. Por sua vez, o grupo de não nativos de franceses selecionou majoritariamente “jarra”. Ambos os grupos poderão ter sido influenciados pelo falso amigo das línguas francesa (“la jarre”) e inglesa (“the jar”). No entanto, o facto de a preferência se ter dado pela forma feminina, parece indicar que o francês poderá ter tido mais influência na escolha, pois houve apenas um inquirido a selecionar a opção b), “jarro”.

Na alínea 2.4 o grupo de franceses nativos apresentou mais dificuldade, dividindo-se igualmente nas respostas incorretas a), “agenda”, e c), “jornal”. No grupo de não nativos de francês houve apenas uma resposta em branco, sendo que todos os que responderam o fizeram corretamente. O inquirido de nacionalidade britânica respondeu corretamente à pergunta, o que parece indicar que o falso amigo francês (“le journal”) pode ter tido uma grande prevalência na escolha incorreta da resposta, mais até do que o inglês, “journal”,

provavelmente porque também existe o termo “diary” em alternativa, semelhante ao termo em português “diário”. Para além disso, o termo inglês “diary” corresponde ao termo francês “agenda”, o que poderá justificar a divisão de respostas que vimos no grupo de franceses nativos.

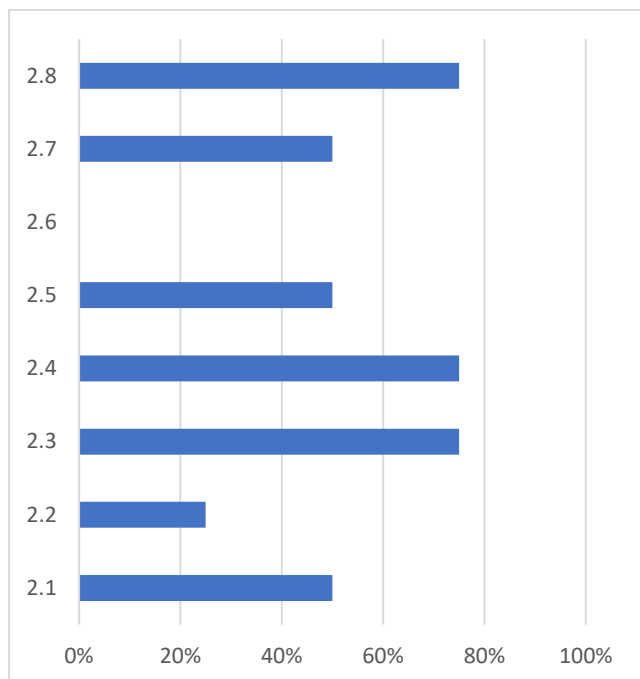


Gráfico 3.1.41 - Resultados Percentuais Não Nativos Francês (B1 - Parte 2)

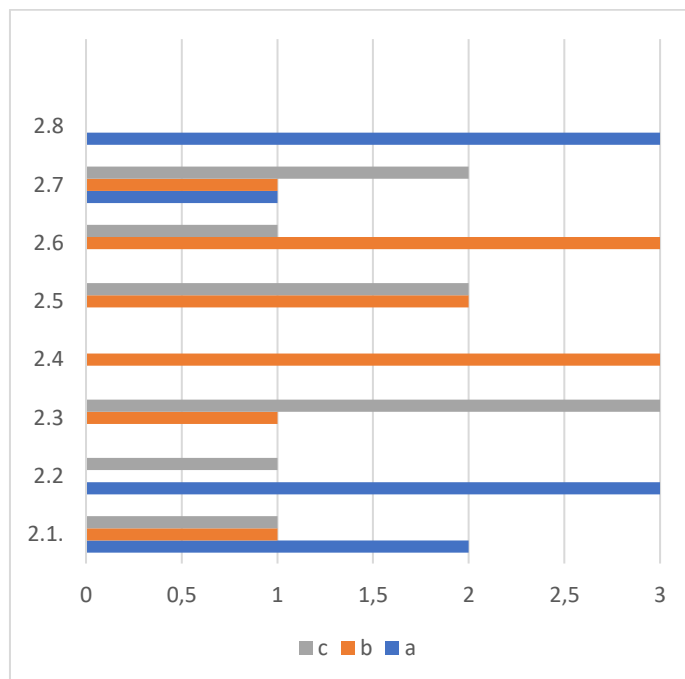


Gráfico 3.1.42 - Resultados Absolutos Não Nativos Francês (B1 - Parte 2)

Quanto à alínea 2.6 que obteve 60% de respostas corretas por parte dos falantes de francês como língua materna, esta teve um total de respostas incorretas por parte dos não falantes de francês como língua materna. No segundo caso, todas as respostas com a exceção de uma indicaram a opção b) (“costume”), sendo que a outra correspondia ao termo “vestido” correspondente à opção a). Por sua vez, os falantes de francês nativos tiveram apenas duas respostas incorretas, onde um dos inquiridos selecionou a opção b) e o outro a opção a). Este grupo pode ter sido influenciado pelo termo inglês “costume”, muito semelhante ao termo português.

PARTE 3

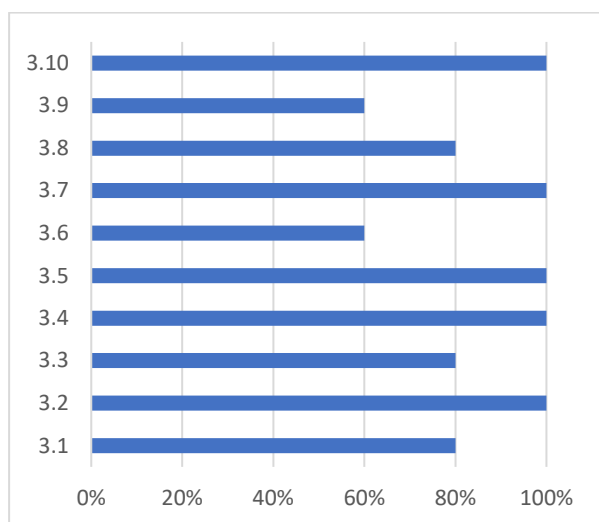


Gráfico 3.1.43 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B1 - Parte 3)

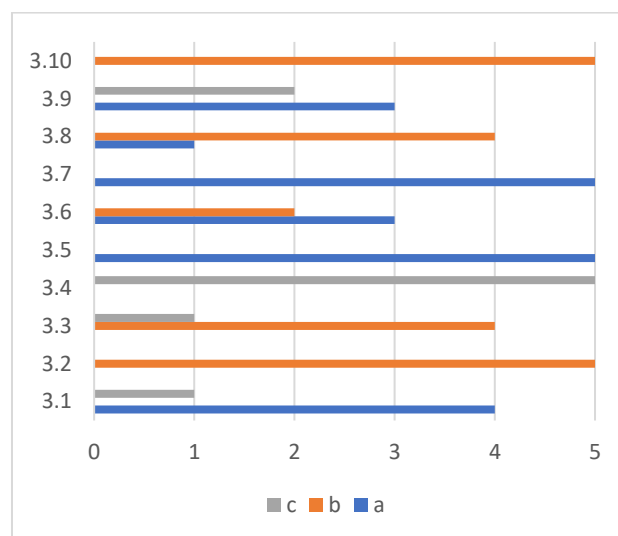


Gráfico 3.1.44 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B1 - Parte 3)

Para a terceira parte, no geral, apenas as alíneas 3.6 e 3.9 criaram mais dúvidas com as percentagens correspondentes de 33% e 56%. O grupo nativo de francês não parece ter tido muitos problemas nesta parte, não tendo nenhuma alínea com uma percentagem de respostas adequadas inferior a 60%. As duas alíneas que corresponderam a 60% foram as 3.6 e 3.9. O grupo de não falantes de francês como língua materna apresentou uma tendência mais baixa, mas nunca com resultados inferiores a 50%, excetuando-se uma só alínea que não teve qualquer resposta correta. As alíneas que apresentaram mais problemas para este grupo foram as 3.1, 3.8 e 3.9 (50% de respostas adequadas) e a 3.6 (todas as respostas selecionadas correspondiam à opção menos apropriada).

Analisando o grupo de nativos franceses em primeiro lugar, a alínea 3.6 – **Imagine que vai avisar os seus clientes de que irá fechar a loja para obras** –, apesar de recolher a maioria das respostas apropriadas, apresentou 40% de respostas desadequadas, selecionando a opção b) que, apesar de utilizar o termo mitigador “por favor”, ainda assim se apresenta como uma forma demasiado direta e, conseqüentemente, rude na comunicação em português (“Podiam calar-se, por favor...”). Mais uma vez, a ideia de honestidade pode ter aqui uma influência pelo facto de a opção adequada a) indicar que o locutor gostaria de ouvir os colegas, mas não o podendo fazer naquele momento. Esta formulação, por ser demasiado indireta e, no limite, não verdadeira, pode dificultar a identificação de delicadeza e cortesia nos não falantes nativos, levando à segunda opção

mais adequada com a utilização do Pretérito Imperfeito e da fórmula de cortesia “por favor”.

O mesmo se observou na alínea 3.9 – **Imagine que é rececionista e está a terminar o check-out de um hóspede** – com o mesmo número de respostas desadequadas, sendo que 40% selecionou a alínea c), menos adequada. Apesar de apresentar um início corretamente formulado para o contexto apresentado, a forma final utilizada para o momento da despedida “Adeus”, cria uma maior distância comunicacional, podendo ser considerada rude, ao contrário da alternativa correta “Volte sempre!” (o mesmo se observou no falante nativo britânico). Isto pode indicar alguma dificuldade em identificar o final comunicativo abrupto que o termo “adeus” pode deter em comparação com uma formulação que reconhece o valor do outro, indicando vontade de repetir o encontro (“volte sempre”).

Apesar das respostas desadequadas nas duas alíneas indicadas anteriormente (onde existiu uma maior tendência para os enunciados mais diretos), podemos reparar, quando confrontamos com as restantes respostas, que as formulações de cortesia e delicadeza estão tendencialmente claras para este grupo.

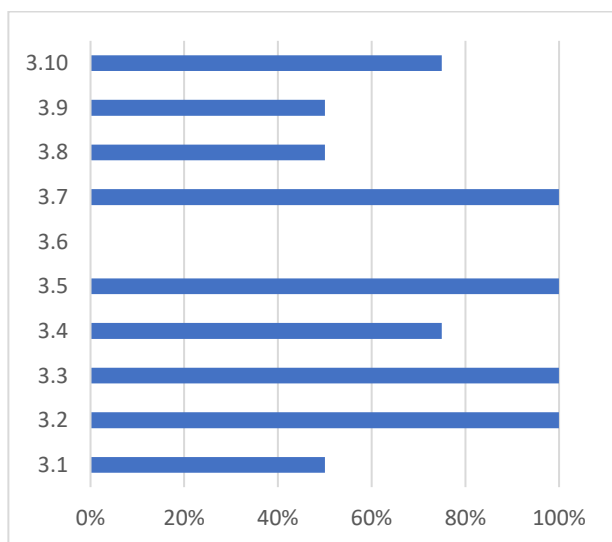


Gráfico 3.1.45 - Resultados Percentuais Não Nativos Francês (B1 - Parte 3)

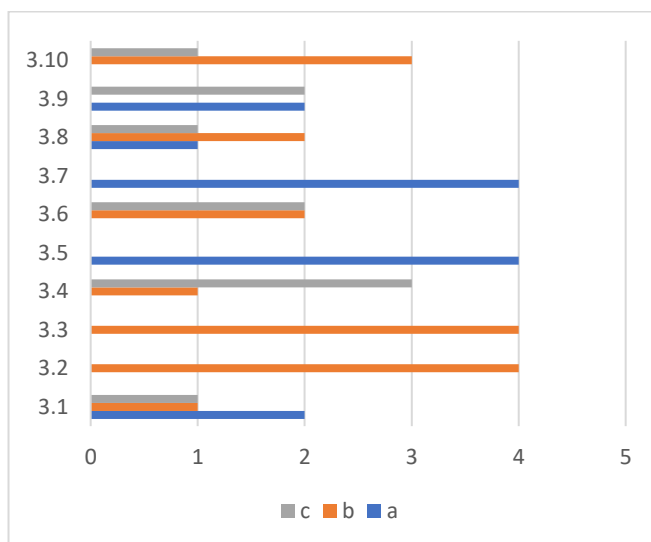


Gráfico 3.1.46 - Resultados Percentuais Não Nativos Francês (B1 - Parte 3)

Analisando as alíneas que causaram problemas aos não nativos de francês, começamos pela alínea 3.1 – **Imagine que vai receber um cliente na sua loja** – que dividiu respostas entre as três opções, apresentando uma dificuldade em reconhecer a formalidade da

comunicação entre funcionário-cliente (o inquirido britânico também errou esta pergunta, selecionando a opção b), a mais informal).

O mesmo aconteceu na alínea 3.9 – **Imagine que é rececionista e está a terminar o check-out de um hóspede** – que, ao contrário da anterior que apresentava uma situação de cumprimento no momento da receção, passava-se no momento da despedida. As respostas dividiram-se igualmente entre as alíneas a) e c), seguindo a mesma tendência do grupo de nativos franceses, embora este tenha apresentado uma maior inclinação para selecionar a resposta adequada.

A situação apresentada em 3.8 – **Imagine que vai dar um presente ao seu melhor amigo** – é uma situação informal, ao contrário das anteriores, mas também reuniu diferentes respostas por entre as três opções, mostrando alguma dificuldade entre a seleção de tratamento formal e informal.

A pergunta que foi claramente um problema para este grupo foi a alínea 3.6 – **Imagine que precisa de silêncio para se concentrar** – (a par do respondente britânico), também ela uma situação informal, que dividiu todas as respostas por entre as opções menos adequadas. Todos selecionaram as formas mais diretas (“Podiam calar-se, por favor...” e “Acham que podiam fazer silêncio?”). Isto parece indicar que apresentam uma menor sensibilidade para as particularidades da comunicação na língua portuguesa relativamente à apresentação de desculpas/justificações e a tendência para evitar formas diretas (mais do que os franceses nativos).

Analisando o conjunto das situações anteriores parece ser possível observar uma maior dificuldade dos falantes de inglês (língua materna ou não) nas questões de cortesia ligadas à hierarquia, ao contrário dos falantes de francês.

d) Nível B2

Neste nível os números são mais residuais, pelo que a análise se torna bastante difícil de ser feita de forma produtiva e conclusiva. No entanto, para podermos ter alguns indicadores comparativos com os níveis anteriores, conseguiu-se encontrar uma divisão entre 6 falantes nativos de inglês e 2 de francês.

PARTE 1

Na primeira parte os resultados gerais e os resultados destes dois grupos apresenta exatamente as mesmas percentagens relativamente às duas alíneas mais problemáticas, 1.1 e 1.2, pelo que nenhuma conclusão pode ser retirada.

PARTE 2

Na segunda parte conseguimos observar uma diferença mais óbvia relativamente às duas alíneas mais difíceis para os respondentes, 2.4 e 2.5 (38% de respostas corretas). Os dois franceses responderam corretamente às situações propostas, foram os ingleses que apresentaram mais dificuldades (17% de respostas corretas).

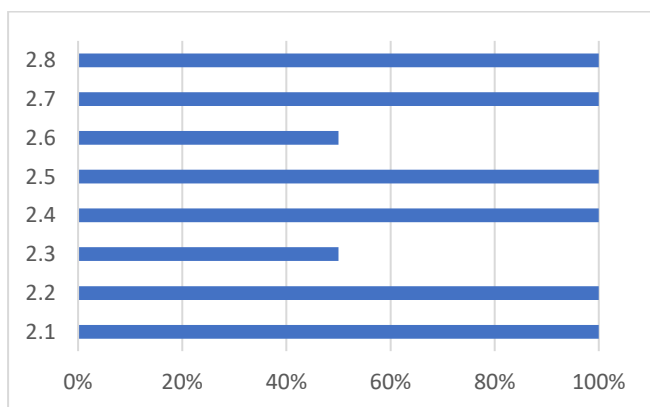


Gráfico 3.1.47 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B2 - Parte 2)

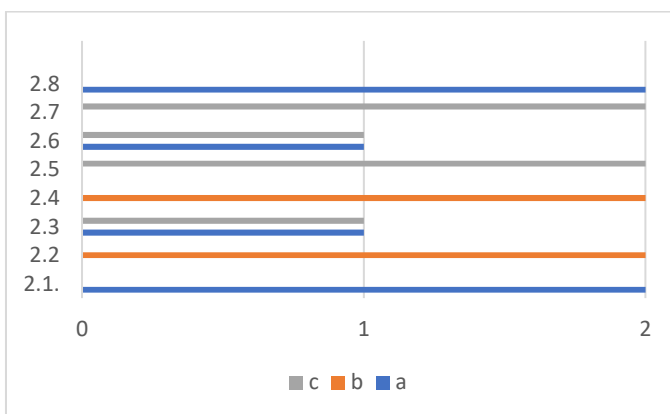


Gráfico 3.1.48 - Resultados Absolutos Francês Língua Materna (B2 - Parte 2)

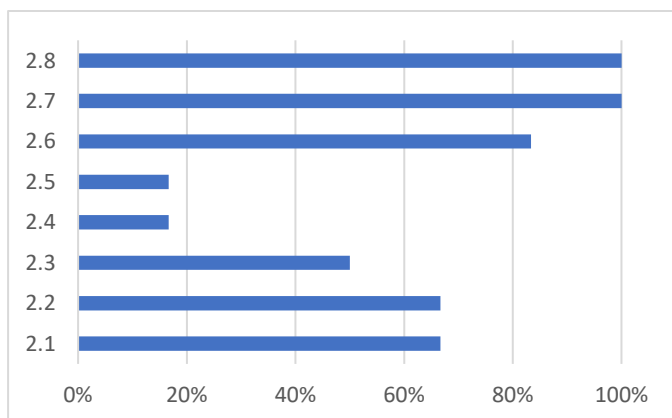


Gráfico 3.1.49 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (B2 - Parte 2)

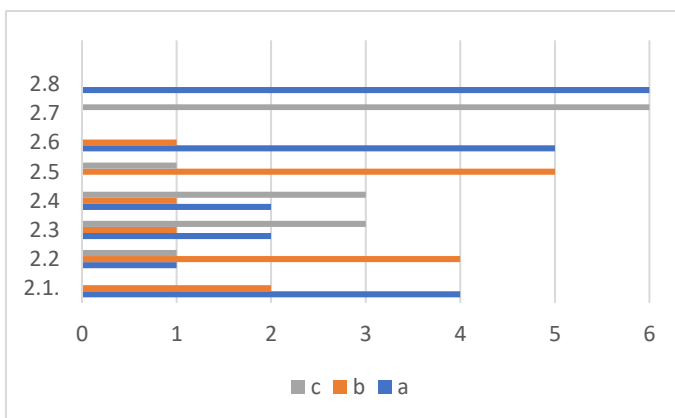


Gráfico 3.1.50 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (B2 - Parte 2)

Na alínea 2.4 a opção mais prevalente para os ingleses foi a c), correspondente ao termo “colar”, provavelmente influenciados pelo falso amigo “collar”. Outros responderam “cachecol” - termo de origem francês e, portanto, evidente para os franceses de que não seria a opção correta.

Na alínea 2.5 a maioria dos ingleses selecionaram a opção b), “esquisito”, muito semelhante ao falso amigo “exquisite”, quando a resposta correta seria a opção c), “requintado”. No entanto, apesar de o mesmo falso amigo existir em francês, “exquis”, talvez por ser um pouco mais distante do de inglês, não obteve qualquer escolha.

PARTE 3

A terceira parte apresentou mais dificuldades no geral com os pontos problemáticos a centrarem-se nas alíneas 3.1, 3.3, 3.7 e 3.10. No entanto, para os dois franceses, apenas a alínea 3.3 não obteve qualquer resposta adequada, sendo que as alíneas 3.1 e 3.10 dividiram respostas. Os ingleses, pelo contrário, apresentaram maiores dificuldades, sendo que apenas as alíneas 3.2, 3.4, 3.5 e 3.8 recolheram resultados positivos. Todas as outras apresentam resultados abaixo de 50%.

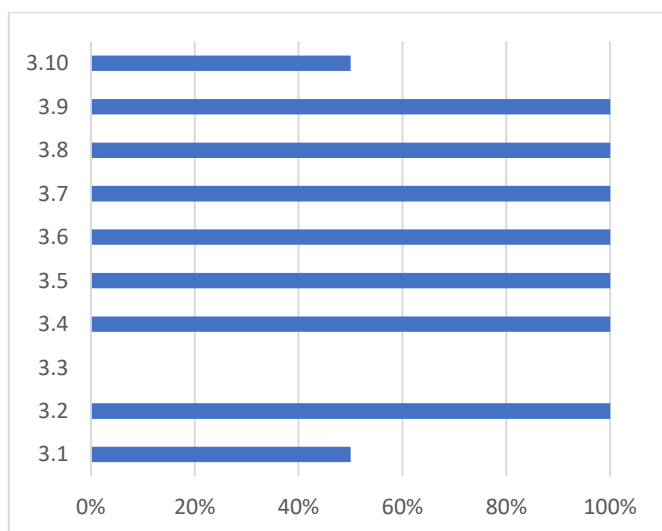


Gráfico 3.1.51 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B2 - Parte 3)

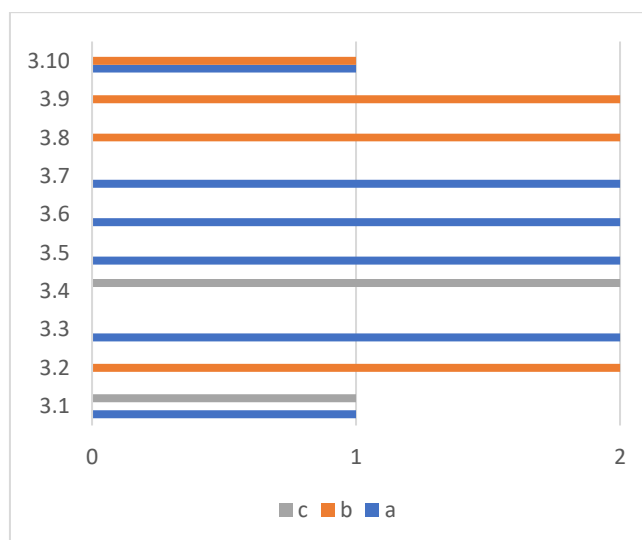


Gráfico 3.1.52 - Resultados Percentuais Francês Língua Materna (B2 - Parte 3)

Na alínea 3.1 – **Imagine que está insatisfeito com o serviço da sua operadora e quer reclamar** – os ingleses selecionaram na sua maioria, a opção c), mais direta e um pouco

rude (“Não estou nada satisfeito...”) ao invés da opção a) que apresenta um sentido mais colaborativo aquando da apresentação de uma reclamação (Infelizmente temos aqui uma situação desagradável...). Os dois franceses dividiram-se entre estas duas opções, podendo indicar uma maior sensibilidade para as questões de comunicação indireta, como indicam as suas restantes respostas nesta terceira parte.

Na alínea 3.3 – **Imagine que precisa de pedir a um cliente para esperar** – os dois grupos responderam maioritariamente a opção a), extremamente informal (“Obrigado, meu!”) numa interação com um estranho, indicando alguma dificuldade em compreender a informalidade do termo “meu”. Isto parece estar muito mais relacionado com o contacto direto com a língua portuguesa em contexto informal do que com a influência das suas línguas, como explicado anteriormente.

Na alínea 3.6 – **Imagine que está num almoço de negócios e precisa do saleiro** – (onde os franceses responderam adequadamente) os ingleses tiveram a tendência para selecionar a opção b) que, embora possa ser uma alternativa, pois utiliza a expressão de cortesia “se faz favor”, no contexto extremamente formal apresentado, não seria a melhor escolha, preferindo-se a opção a), “por gentileza”. Assim, confirma-se a tendência anterior onde se observa que os falantes de francês adequam melhor (do que os falantes de inglês) a sua comunicação a situações formais.

Na alínea 3.7 – **Imagine que recebe um presente de que não gosta** – os franceses apresentaram maior sensibilidade à ironia que o termo “obrigadinha” da opção b) pode acarretar, escolhendo por sua vez a opção a), mais indireta. Pelo contrário, os ingleses preferiram a opção b), indicando que esta particularidade não é tão facilmente reconhecível. Esta situação poderá dever-se ao facto de o francês ter diversas formas de expressar o equivalente a diminutivos em português (além de adjetivos e advérbios, pode fazê-lo com sufixos, como é o exemplo -ette⁴, embora menos frequentemente), ao contrário do inglês que apresenta opções muito limitadas neste aspeto, como por exemplo a utilização de adjetivos como “a little” que não transporta as mesmas subtilezas adjacentes.

⁴ Por exemplo: *maisonnette* (de *maison*, ‘casa’) para falar de uma dimensão menor ou *femmelette* (de *femme*, ‘mulher’) com sentido pejorativo.

Na alínea 3.9 – **Imagine que vai enviar um e-mail ao diretor de uma empresa. Ele chama-se Filipe Pais. O que escreve no início do e-mail?** – as respostas do grupo de ingleses dividiu-se de forma igualitária por entre as três opções, apresentando algum desconhecimento na construção de um e-mail formal e das formas de tratamento a serem utilizadas neste contexto, ao contrário dos dois franceses que selecionaram a opção mais adequada b), apesar de em ambas as línguas se dar preferência à utilização do apelido apenas.

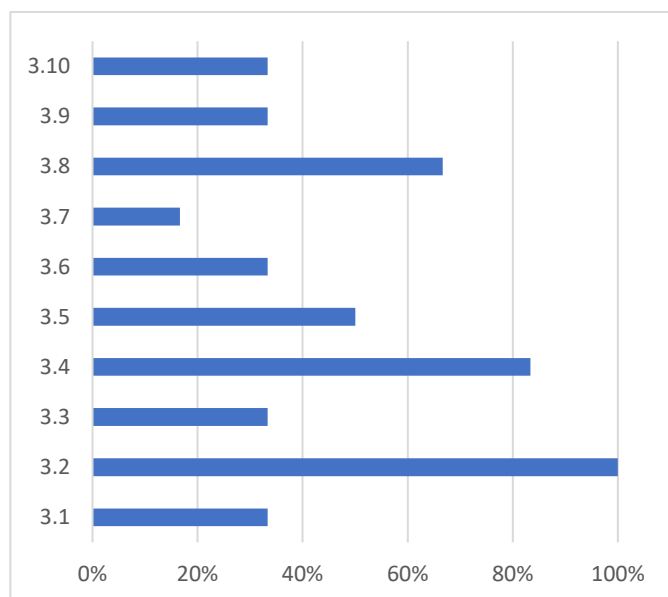


Gráfico 3.1.53 - Resultados Percentuais Inglês Língua Materna (B2 - Parte 3)

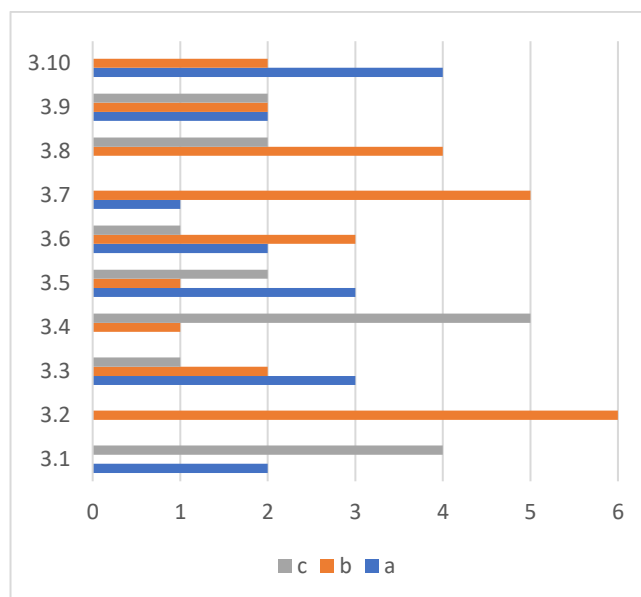


Gráfico 3.1.54 - Resultados Absolutos Inglês Língua Materna (B2 - Parte 3)

Por último, na alínea 3.10 – **Imagine que vai enviar um e-mail ao diretor de uma empresa. Ele chama-se Filipe Pais. O que escreve no final do e-mail?** – os ingleses apresentaram uma tendência para a opção a) que utiliza o primeiro e último nome no momento da despedida de um e-mail (“Melhores cumprimentos, Sr. Diretor Filipe Pais”), sendo que apenas dois deles selecionaram a opção correta b), “Grato pela sua atenção. Cordialmente.”. Os dois franceses dividiram-se entre estas duas opções também. Isto poder-se-á justificar com o facto de os inquiridos terem interiorizada a preferência de personalização de tratamento, utilizando o nome, transpondo-a desadequadamente para a construção de uma saudação de despedida formal num e-mail.

3.1.2.1. Conclusões

Analisando os resultados com base nas línguas maternas e contrapondo com os falantes dessa mesma língua e também com os não falantes da língua, observam-se alguns resultados interessantes. Ao longo de todos os níveis podemos reparar numa maior tendência para o grupo de falantes de francês responder adequadamente, quando comparado com o grupo de falantes de inglês.

Na segunda parte, referente aos falsos amigos, no nível A1, nos casos onde os falantes de inglês eram retirados das alíneas mais problemáticas (por exemplo 2.7 e 2.8), a percentagem de respostas corretas subia. Os resultados do grupo de franceses, também aqui, e transversal a outros níveis (por exemplo B1 e B2), foram superiores. Isto parece indicar que muitos dos aprendentes estão a recorrer à sua segunda/terceira língua, o inglês (talvez pelo seu estatuto quase universal atualmente), no processo de aquisição da nova língua (a língua portuguesa neste caso).

Quanto às formas de delicadeza (Parte 3), a tendência da parte anterior mantém-se, com os falantes de inglês a perderem para os falantes de francês. Isto parece confirmar que, quanto maior a proximidade, maior é a tendência para compreender, não só os vocábulos na língua-alvo, mas também as particularidades comunicativas (vimos o exemplo de uma maior tendência para compreender a utilização de diminutivos por parte dos franceses, por exemplo). Curiosamente, ao testar a hipótese no nível A2, quanto à influência do alemão nas respostas do falante bilingue, os resultados não se alteraram, talvez por o inglês e o alemão pertencerem ao mesmo ramo das línguas germânicas. Assim, por contraste, os seus resultados foram inferiores ao do ramo das línguas itálico-romanas onde está inserido o francês. Embora exista uma maior proximidade do francês, os casos onde as regras de comunicação não se cruzam, como por exemplo a preferência pela omissão do pronome “você” em português, apresentou-se igualmente problemática entre os franceses e os outros grupos linguísticos.

3.1.3. Falantes de uma língua vs Falantes de duas ou mais línguas

Analisando as fichas sociolinguísticas e criando dois grupos com base em falantes de uma língua e falantes de duas ou mais línguas conseguimos verificar algumas diferenças que merecem maior atenção. No primeiro grupo as formas de tratamento apresentaram resultados inferiores em comparação ao segundo grupo. Os falantes de uma só língua

apresentaram 63% de respostas adequadas, enquanto que os falantes de duas ou mais línguas apresentaram 77% de respostas apropriadas. Isto poderá indicar que um maior contacto com diferentes línguas e culturas significa uma maior propensão para ser sensível às diferentes formas de tratamento, fazendo com que o falante preste uma maior atenção a este ponto, evitando com mais sucesso formas desadequadas.

Quanto à segunda parte, relativamente aos falsos amigos, a tendência foi a mesma, com o primeiro grupo a ter 60% de respostas corretas, em comparação com os 72% de respostas corretas do segundo grupo. Na primeira parte os falantes de duas ou mais línguas apresentaram uma maior tendência para seleccionar as respostas mais adequadas. O mesmo se observou aqui, podendo indicar que os respondentes deste grupo, por falarem mais línguas, estão mais alerta e sensíveis às diferenças e/ou semelhanças entre as diferentes línguas, descentrando-se mais, aparentemente, da experiência que têm com a sua língua materna.

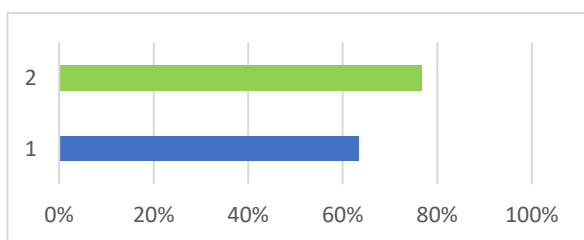


Gráfico 3.1.56 - Falantes de 1 língua vs 2 ou mais línguas (Parte 1 - Todos os níveis)

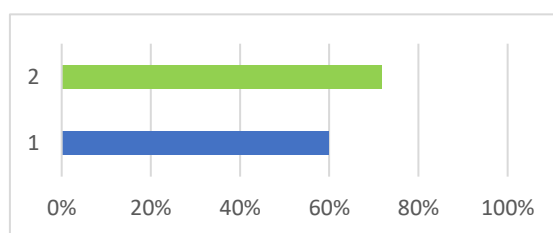


Gráfico 3.1.55 - Falantes de 1 língua vs 2 ou mais línguas (Parte 2 - Todos os níveis)

Legenda:

- Falantes de uma língua
- Falantes de duas ou mais línguas

Apenas na terceira parte, relativamente às expressões de delicadeza, é que vemos uma inversão de resultados, onde os falantes de uma língua apresentaram 80% de respostas adequadas e o segundo grupo apresentou uma diferença muito pequena de apenas um ponto percentual, com 79% de respostas corretas, podendo indicar que os aspetos pragmáticos da língua não dependem de diferentes conhecimentos linguísticos, mas sim de sensibilidade cultural, social e comunicativa.

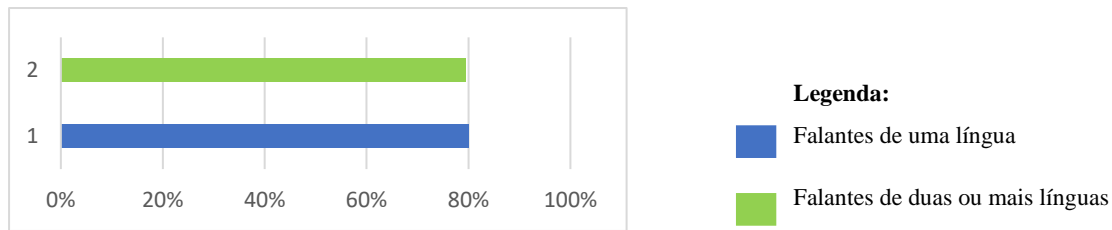


Gráfico 3.1.57 - Falantes de 1 língua vs 2 ou mais línguas (Parte 3 - Todos os níveis)

3.1.3.1. Conclusões

De uma forma geral parece que os falantes de duas ou mais línguas beneficiam do seu conhecimento de outras línguas na aquisição de uma nova língua, apresentando uma maior tendência para respostas adequadas. Apesar da terceira parte ter apresentado um resultado ligeiramente abaixo dos falantes de duas ou mais línguas comparativamente aos falantes de uma língua, a diferença é de apenas 1 ponto percentual, o qual não parece relevante para retirar uma conclusão contrária. Talvez a ilação que se possa retirar com estes dados é que, tal como observámos com os níveis de proficiência, também o mesmo se observa a nível de número de línguas faladas: a aquisição de léxico é mais rápida e fácil do que a subtilidade da comunicação mais pragmática através das formas de delicadeza. Dominar outras línguas parece ajudar quando as famílias linguísticas se cruzam relativamente aos vocábulos, mas não parece ser relevante quando falamos de aspetos linguísticos que provêm de aspetos culturais, sociais e comunicativos.

3.1.4. Imaginário linguístico e ramos linguísticos

Analisando as respostas dadas na ficha sociolinguística que se encontra no Anexo I é possível ver qual é o imaginário linguístico mais prevalente entre todos os inquiridos. Relativamente à perceção da língua, antes de a começarem a estudar, existia uma tendência para considerá-la rápida, com uma pronúncia difícil, com conjugações de verbos complexas, com a escrita e a oralidade a não terem correspondência direta (muito diferentes) e com sons harmoniosos. Quanto à formalidade/informalidade da língua, as respostas dividiram-se entre 17 para a primeira e 19 para a segunda, sendo que 33 respondentes não tinham opinião.

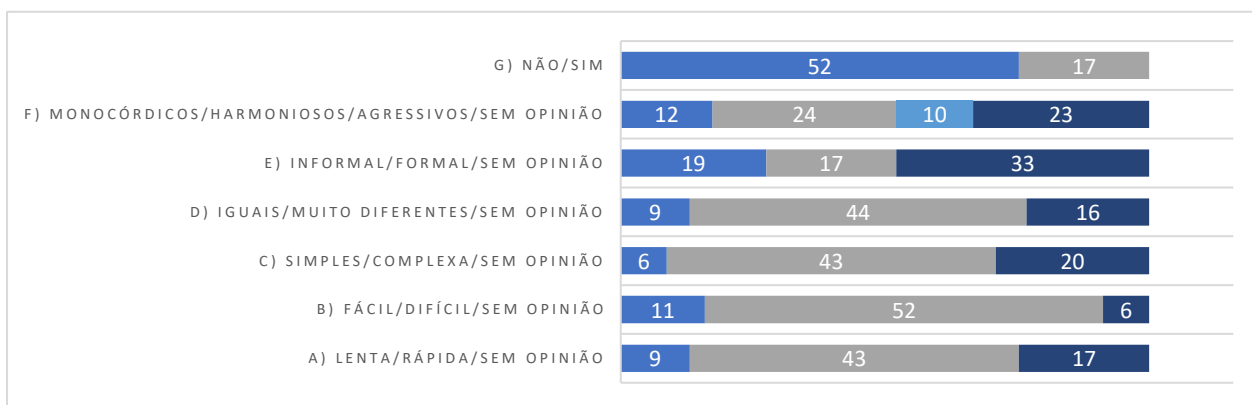


Gráfico 3.1.58 - Imaginário linguístico (Antes de estudar português)

Depois de começarem a estudar a língua este imaginário manteve-se na sua generalidade, mas com algumas alterações relevantes de mencionar. Os aprendentes que anteriormente não tinham opinião relativamente à velocidade da língua, consideram-na agora tendencialmente mais rápida. Há menos estudantes a considerar a pronúncia difícil (de 52 respostas para 42). Há um pequeno aumento na perceção relativamente à dificuldade na conjugação dos verbos que aumentou de 43 respostas para 47. A mesma tendência repetiu-se quanto à correspondência da escrita e oralidade, com um aumento de 44 respostas para 49, considerando que são muito diferentes.

No entanto, uma das maiores diferenças de respostas é relativamente à formalidade da língua, onde antes grande parte não tinha opinião, agora divide-se entre formal e informal, sem uma tendência clara (23 respostas para cada opção). A segunda maior diferença é relativamente à perceção dos sons da língua que aumentou a sua tendência para ser agora considerada harmoniosa (com 36 respostas), diminuindo as ideias de ser agressiva ou monocórdica.

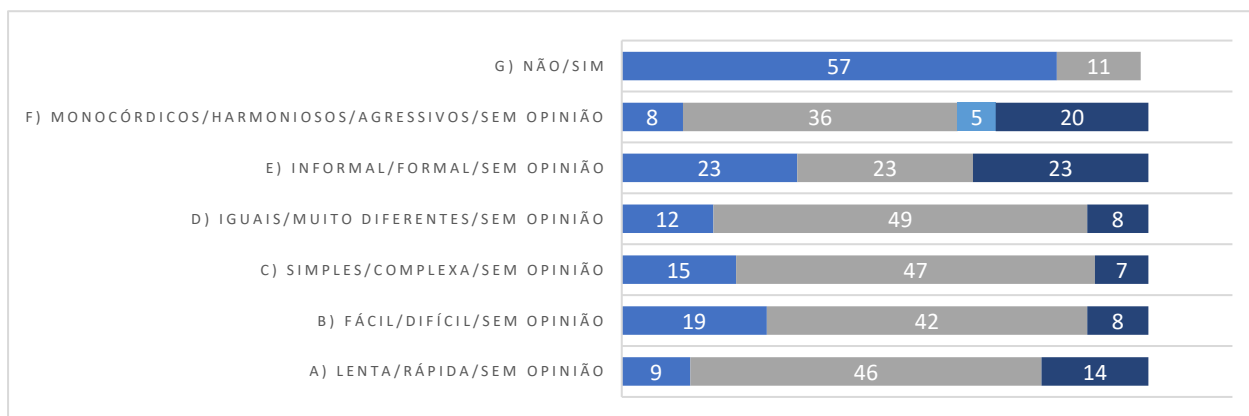


Gráfico 3.1.59 - Imaginário linguístico (Depois de estudar português)

Em comparação com a sua língua materna as opiniões observadas nas perguntas anteriores mantêm-se, havendo apenas uma maior diferença relativamente à formalidade/informalidade da língua. Embora as opiniões se dividam quanto à língua portuguesa, quando comparada com a sua língua materna, os respondentes consideram o português mais formal do que a sua língua, reunindo 27 respostas. Quanto aos sons também há uma ligeira diferença, pois apesar de considerarem tendencialmente o português harmonioso, em comparação com a sua língua o número de respostas diminuiu de 36 para 24 respostas. Conseguimos também observar uma diminuição de respostas quanto à dificuldade de conjugação dos verbos com 34 respondentes a considerarem mais difícil em português do que na sua língua (em comparação com as 47 respostas na pergunta anterior).

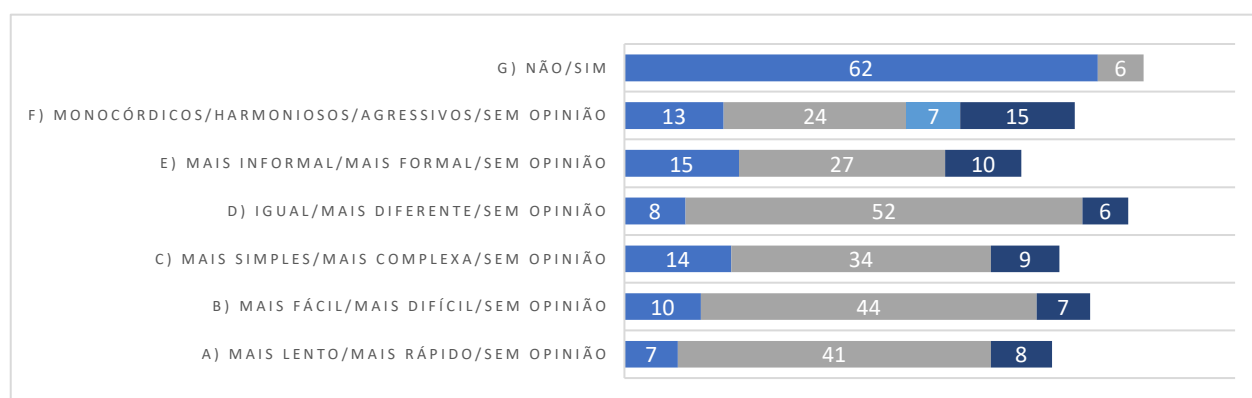


Gráfico 3.1.60 - Imaginário linguístico (em comparação com a sua língua materna)

Em termos percentuais parece haver uma maior tendência para os falantes de línguas pertencentes à família indo-europeia em considerarem a conjugação mais complexa na sua língua materna do que nos falantes das línguas de famílias não indo-europeias. Dentro desta família o ramo das línguas eslavicas apresenta uma tendência mais alta do que das línguas germânicas e itálico-românicas.

Tabela 3.25 - Comparação entre português e língua materna - Conjugação de verbos

Ramos	Mais complexa	Mais simples	Porcentagem "mais complexo"
Germânicas	24	14	63%
Itálico-românicas	11	6	65%
Eslavicas	5	2	71%
Outras (não indo-europeias)	1	3	25%

Olhando para a questão da formalidade/informalidade da língua de forma mais detalhada, conseguimos aperceber-nos de uma tendência no grupo germânico em considerar o português mais formal do que no ramo das línguas itálico-românicas e eslávicas, porém as línguas não indo-europeias não foram conclusivas pelas poucas respostas recolhidas, para além de que se dividiram opiniões.

Tabela 3.26 - Comparação entre português e língua materna - Formalidade

Ramos	Mais formal	Mais informal	Porcentagem “mais formal”
Germânicas	19	7	73%
Itálico-românicas	5	4	56%
Eslávicas	1	2	33%
Outras (não indo-europeias)	1	1	50%

Ao confrontarmos este imaginário linguístico com a média de respostas dada pelos ramos das famílias linguísticas conseguimos aperceber-nos que o grupo que apresentou menos respostas adequadas (68%) foi, de facto, o grupo germânico (38 respostas no total em todos os níveis). Este grupo, nas respostas dadas na ficha sociolinguística, identificou o português como uma língua mais formal do que a sua língua materna. Isto parece indicar que os seus “pré-conceitos” relativamente à formalidade/informalidade da língua em comparação com a sua língua materna os induziu em erro, tendo a propensão para seleccionar as respostas mais desadequadas em contextos formais. Por exemplo, das alíneas que recolheram mais respostas incorretas, apenas duas delas tinham a opção adequada como informal (3.6. e 3.7. do nível A1). As outras respostas desapropriadas recolhidas deste grupo eram situações formais onde os aprendentes seleccionaram as opções mais informais, o que parece confirmar esta interpretação.

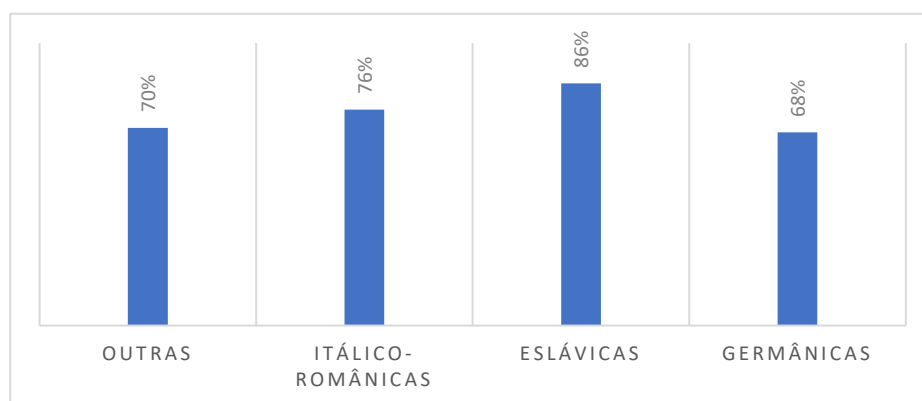


Gráfico 3.1.61 - Média de respostas corretas na Parte 3 por grupos linguísticos (Todos os níveis)

Concomitantemente, o grupo do ramo de línguas eslavicas (7 respostas no total em todos os níveis), que considerava a sua língua mais formal do que o português (contrariamente à família germânica), teve a tendência para selecionar mais respostas corretas (86%).

3.1.4.1. Conclusões

Confrontando o imaginário linguístico e as respostas obtidas discriminando por ramos de famílias linguísticas é possível encontrar algumas relações interessantes.

No capítulo anterior vimos que, quanto maior o distanciamento linguístico, mais aspetos como o léxico são influenciados de forma negativa (grupo germânico vs itálico-romano na Parte 2). Neste capítulo conseguimos observar uma outra diferença: o grupo germânico apresentou um preconceito mais prevalente relativamente ao português (comparativamente às suas línguas maternas), indicando ser uma língua mais informal, tendo levado, aparentemente, os aprendentes a selecionarem mais opções incorretas na Parte 3 (relativamente às questões que abordavam formalidade/informalidade) do que os outros grupos com um imaginário diferente. Aqui, por exemplo, os eslavicos, que indicaram que o português era mais formal, acabaram por selecionar um maior número de respostas apropriadas ao contexto.

Conseguimos, portanto, concluir que, para além da distância linguística, também o imaginário linguístico tem uma forte influência na aprendizagem de uma língua. Não necessariamente na aquisição de vocabulário e estruturas, mas na abordagem e adequação do aprendente aos mais variados contextos do seu quotidiano.

Conclusões Finais

As perguntas de que este estudo de caso partiu foram as seguintes:

- Num espaço de aprendizagem imersivo e pautado pelas diferenças linguísticas e culturais, de que forma é que os graus de *estranhamento* (do francês *xénité*) influenciam uma comunicação eficaz?
- Qual é a perceção que os falantes têm da língua e cultura portuguesas e como é que esta perceção poderá influenciar a comunicação e a interpretação dos enunciados em contexto de aprendizagem do PLNM?

Antes de responder a ambas as perguntas é importante sublinhar que este estudo carece de uma maior amostra relativamente às diferentes famílias e ramos linguísticos para poder retirar conclusões sólidas. No entanto, considero que, com os dados obtidos, foi possível construir um ponto de partida robusto para fortalecer a hipótese que despoletou este estudo. No futuro seria interessante investigar mais sobre este tema para poder trazer conclusões mais consistentes. Posto isto, passarei à resposta às perguntas colocadas no início deste estudo de caso.

Relativamente à primeira questão, conseguimos identificar que, de facto, não só a língua materna, como também as línguas faladas (segunda/terceira) e as famílias/ramos a que pertencem têm uma influência na aquisição de uma nova língua, principalmente a nível de vocábulo, com especial atenção aos falsos amigos. Os falantes de francês, por exemplo, apresentaram uma maior tendência para a identificação dos vocábulos corretos, em comparação com os ingleses (tendo-se ainda confirmado esta situação com os falantes de alemão, quem pertencem ao mesmo ramo linguístico). O facto de termos semelhantes foneticamente também corresponderem à semântica portuguesa, no caso dos franceses, fez com que os seus resultados fossem superiores, enquanto que os ingleses e alemães foram influenciados pelas semelhanças fonéticas, no entanto com significados diferentes. Assim, o professor, mais do que se focar em vocábulos gerais em português que são facilmente adquiridos, deve tomar atenção particular às línguas faladas em sala de aula e, se possível, identificar os falsos amigos que precisam de um maior contacto, sublinhando constantemente o contraste para que as diferenças sejam ultrapassadas, evitando problemas maiores de comunicação.

Para além disso, também nos aspetos pragmáticos da comunicação, os falantes de francês apresentaram uma maior tendência para identificarem a resposta adequada ao contexto apresentado. Isto parece justificar-se pela proximidade cultural entre os dois países que também aproxima os aspetos linguísticos e a forma como se utiliza a língua. Vimos o exemplo da maior facilidade para identificar a ironia com a utilização de diminutivos ou de adequar a comunicação a contextos formais/informais e em ambientes que existem uma maior diferença hierárquica. No entanto, isto não invalida que o grupo inglês, provindo de uma cultura conhecida pela comunicação polida e delicada, não consiga adequar o seu discurso em português, nomeadamente em situações de apresentação de desculpas ou reclamações, onde os franceses apresentaram respostas muito mais diretas e, no limite, consideradas rudes em português. Existe, portanto, uma maior facilidade em respeitar as normas de delicadeza quando estas se assemelham às adquiridas na sua própria língua do que quando são mais distantes.

Em todas as línguas e níveis pareceu haver uma maior facilidade em adequar as suas respostas a situações de delicadeza positivas (agradecimentos, convites e desejos, por exemplo) do que a situações de delicadeza negativa onde existe uma maior ameaça de face (reclamações, recusas e pedidos de desculpa mais subtis, por exemplo). Sendo estes contextos muito mais subtis e necessitando de maior atenção em termos de delicadeza, para além de necessitarem de aspetos comunicativos muito particulares, é natural que esta seja uma competência a necessitar de maior atenção.

Curiosamente, a terceira parte dos testes parece-nos ter indicado que, mais do que a família ou ramo linguístico, o imaginário linguístico tem uma forte prevalência nestes aspetos pragmáticos apresentados acima. Por exemplo, ao analisar os grupos falantes de uma língua vs duas ou mais línguas concluiu-se que dominar outras línguas parece ajudar quando as famílias linguísticas se cruzam relativamente aos vocábulos, bem como à sensibilidade das formas de tratamento, mas não parece ser relevante quando falamos de aspetos linguísticos que provêm de aspetos culturais, sociais ou comunicativos, porque o número de respostas adequadas ao contexto eram inferiores nesta parte do teste (comparativamente às outras duas partes). E é aqui que o imaginário linguístico parece fazer maior diferença.

Para responder à segunda questão colocada no início deste estudo, devemo-nos focar no que conseguimos observar através das fichas sociolinguísticas. O grupo germânico apresentava um preconceito mais prevalente relativamente ao português

(comparativamente às suas línguas maternas) como sendo uma língua mais informal. Ao mesmo tempo, foram os integrantes deste grupo que mais respostas desadequadas selecionaram nas questões que abordavam formalidade/informalidade na terceira parte do teste. Outros grupos com um imaginário diferente, por exemplo os eslávicos, que indicaram que o português era mais formal, acabaram por selecionar um maior número de respostas apropriadas ao contexto. Assim, conclui-se que, para além da distância linguística, também o imaginário linguístico tem uma forte influência na aprendizagem de uma língua, embora em diferentes áreas da línguas. Neste caso, tem uma maior influência no aspeto pragmático.

Assim, a hipótese colocada no início deste estudo parece confirmar-se: quanto maior for o grau de *estranhamento*, mais simulações de situações serão necessárias para a assimilação do novo conhecimento. Analisando as respostas na segunda parte dos testes (relativa aos falsos amigos e que serviu como controlo de resultados) verificou-se uma tendência para selecionar um maior número de respostas desadequadas nos níveis iniciais com tendência para melhorar os resultados nos níveis seguintes, principalmente quando se confrontou o grupo germânico com o itálico-romano (o primeiro apresentou resultados inferiores). Isto parece indicar que estes aspetos são ultrapassáveis à medida que o aprendente aumenta o seu contacto com a língua. Isto é, com mais simulações as respostas tornar-se-ão mais adequadas.

Por oposição, nos aspetos pragmáticos da comunicação como as formas de tratamento e de delicadeza, os resultados diminuem nos níveis mais altos à medida que o número de contextos aumenta e estes se complexificam. Sendo assim, esta hipótese não se confirma necessariamente, parecendo estar muito mais relacionada com o imaginário linguístico do aprendente do que com a sua proximidade linguística (confirmado pela diversidade de resultados dos diferentes níveis).

Espera-se que estas conclusões tragam uma maior atenção aos aspetos pragmáticos e culturais da comunicação na sala de aula de PLNM. Como se observou, os aspetos linguísticos precisam de grande atenção nos níveis básicos, mas os aspetos particulares da língua que não são traduzíveis e que dependem de ideias culturais e conceções de educação e delicadeza são difíceis de adquirir por maior que seja o nível de proficiência dos aprendentes. Estes aspetos não são evidentes nos primeiros níveis, como observámos, até porque os contextos previstos são muito mais fechados no nível A1, por exemplo, em comparação com o nível B2 onde o aprendente tem de conseguir navegar por entre

contextos semiformais que encontra no seu quotidiano, contextos íntimos e extremamente informais numa esfera privada e contextos altamente formais num domínio de cidadania e participação social.

Estes dados vêm confirmar a necessidade de o professor criar o maior número de contextos em sala de aula e, desde cedo, habituar o aprendente a confrontar-se com material autêntico para que, lentamente, ganhe consciência destas diferenças em relação às línguas e contextos culturais que conhece. Como vimos, é preciso ter sempre presente, não só o distanciamento linguístico, mas também cultural, e é necessário procurar compreender como é que essa distância vai influenciar o preconceito e/ou expectativa com que o aluno irá partir no estudo da língua.

A ideia deste estudo de caso não é de combater estes fenómenos observados (que são transversais a qualquer aprendente), mas sim alertar o ensinante a usá-los em benefício (seu e do estudante), mostrando compreensão e colaboração para trabalhar com estas diferenças e/ou semelhanças.

Bibliografia

Albert, M.; Obler, L. K. (1978). *The Bilingual Brain*. Academic Press

Almeida, C. A. (1998). “O acto ilocutório de oferta em português” in Fonseca, J. (org.), *A organização e o funcionamento dos discursos. Estudos sobre o Português*, Tomo III, Porto, Porto Editora, pp. 157-221

Almeida, C. A. (2000). “Convi(dar)te. Análise pragmática dos actos ilocutórios de oferta e convite em interacções do quotidiano”, *Cadernos de ciências sociais*, 19/20, pp. 199-236

Almeida, C. A. (2009). "Processos de figuração e manutenção da ordem interaccional: estratégias de mitigação no quadro do sistema de delicadeza desenvolvido pelos participantes de programas de rádio específicos" in Alexandra Fiéis; Maria Antónia Coutinho (orgs.), 2009, *XXIV Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística. Textos Seleccionados*, Lisboa, APL, pp. 43-60

Antão, M.; Almeida, C. A. (2021). “A delicadeza e as formas de tratamento em Português Língua Não Materna: um estudo de caso numa sociedade bilingue em Espanha”, *Diacrítica* 35, 1: 189–206.

Anugrawati, N., et al. (2020). *Politeness Strategies of Indonesian Students in Mediated Communication*. International Journal of Advanced Science and Technology Vol. 29, No. 6, (2020), pp. 3771 - 3785

Arabski, J. (1979). *Errors as Indicators of the Development of Interlanguage*. Uniwersytet Slaski

Asher, J. (1979). *Learning Another Language Through Actions*. Sky Oaks Productions

Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: University Press

Austin, J. L. (1989). "Performativo-constativo". Lima, J. P. (org.), *Linguagem e acção - da filosofia analítica à linguística pragmática*, Apáginastantas, Colecção Materiais Críticos, nº 3, 43-58

Béal, C. (2002). “Comment prendre en compte le rôle des préjugés dans les malentendus interculturels?”. *Marges Linguistiques*, nº3

Brown, P.; Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: University Press

Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Multilingual Matters

Carreira, M. H. (1994). "Pedido de desculpa e delicadeza: para o estudo dos seus processos linguísticos em português" in *Actas do X Encontro da Associação Portuguesa de Linguística*, pp. 105-116

Carreira, M. H. (2001). "A delicadeza em português. Para o estudo das suas manifestações linguísticas", in Carreira, M. H., 2001 - *Semântica e discurso. Estudos de linguística portuguesa e comparativa (Português/Francês)*, Porto, Porto Editora, pp. 82-93

Carreira, M. H. (2013). "Algumas Especificidades da Língua Portuguesa do Ponto de Vista do Ensino do Português Língua Segunda e Língua Estrangeira: Problematização". Grosso, M.. *Português Língua Não Materna: Investigação e Ensino*. LIDEL

Cavalheiro, A. (2020). "Falar Na Língua Do Outro: Regressão ao *Infans* ou Desconstrução do Sujeito de Língua Materna". *SENALE*, nº 4. http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/SENALE_IV/IV_SENALE/Ana_Cavalheiro.htm

Celce-Murcia, M.; Brinton, D., & Goodwin, J. (1996). *Teaching Pronunciation: A Reference for Teachers of English to Speakers of Other Languages*. Cambridge University Press

Chiswick, B.; Miller, P. (2004). "Linguistic Distance: A Quantitative Measure of the Distance Between English and Other Languages". *IZA DP*, nº 1246. <https://docs.iza.org/dp1246.pdf>

Common European Framework Of Reference For Languages: Learning, Teaching, Assessment (2020), Council of Europe

Crystal, D. (1987). *The Cambridge Encyclopedia of Language*. Cambridge University Press

Delhay, C. (1996). "Il était un 'petit X'. Pour une approche nouvelle de la catégorisation dite diminutive". *Larousse* (Collection Sciences du Langage)

Dicionário Terminológico: <https://dt.dge.mec.pt/>

Diegoli, E. (2002). "Sorry for your consideration": The (in)adequacy of English speech act labels in describing 'apologies' and 'thanks' in Japanese". *Intercultural Pragmatics*, 19(5), 621–645

Duarte, I. M. (2011). "Formas de tratamento em português: entre léxico e discurso". *Matraga*, 18(28), 84-101

Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford University Press

Faria, I. H. et al. (1996). *Introdução à Linguística: Geral e Portuguesa*. Editorial Caminho

Ferreira, M. (2000). "Da ambiguidade ao equívoco: a resistência da língua nos limites da sintaxe". Ed. Universidade/UFRGS

Fonseca, J. (1994). "O Lugar da Pragmática na Teoria e na Análise Linguísticas". *Máthesis*, nº 3, 35-42

Garcia, M.; Becker, J. (2020). "Afinidades e estranhamentos pelas estéticas da linguagem: um estudo de caso no ensino e na aprendizagem do alemão". *Aurora: revista de arte, mídia e política*, 13(37), 83-99

Gass, S.; Selinker, L. (eds.) (1992): *Language Transfer in Language Learning*. John Benjamins Publishing Company

Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behaviour*. New Brunswick e Londres: Aldine Transaction

Grice, H. P. (1975) "Logic and conversation". Cole, P.; Morgan, J. L. (eds.), *Syntax and semantics 3: speech acts*, Academic Press, 41-58

Grimes, J.; Grimes, B. (1993). "Ethnologue: Languages of the World". *Dallas: Summer Institute of Linguistics, Inc.* <https://www.ethnologue.com/>

Gu, Y. [顾曰国]. (1990). "Politeness Phenomena in Modern Chinese". *Journal of Pragmatics*, 14(2), 237–257

Kellerman, E. (1978). "Giving Learners a Break: Native Language Intuitions as a Source of Predictions about Transferability". *Working Papers on Bilingualism*, nº15, 59–92

Kellerman, E. (1984). “The Empirical Evidence for the Influence of the L1 in Interlanguage”. Davies, A., Cripser, C. and Howatt, A. (eds.): *Interlanguage*. Edinburgh University Press

Kerbrat-Orecchioni, C. (1987). *La enunciacion: de la subjetividad en el lenguaje*. Edicial

Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales*. Tomo II. Armand Colin

Kristeva, J. (1994). *Estrangeiros para nós mesmos*. Editora Rocco

Lajewski, L.; Almeida, C. A. (2022). “Atos de Fala e Estratégias de Delicadeza no desenvolvimento da competência pragmática de alunos de Português Língua Não Materna no contexto de ensino alemão/ Speech Acts and Politeness Strategies in the development of pragmatic competence of Portuguese as a Non-Native Language students in the German teaching context”, *Cadernos de PLE*. Estudos Variacionistas e Aplicados em Língua Não Materna, julho de 2022: 76-101

Leiria, I., *et al.* (2008). “Orientações Programáticas de Português Língua Não Materna (PLNM) Ensino Secundário”. Ministério da Educação & Direção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular

Pratas, S. (2017). *As Formas De Tratamento E O Ensino De Português Como Língua Não Materna*. [Dissertação de Mestrado, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra]

https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/85547/1/Dissertacao_SaraPratas_Jul2017.pdf

Quadro europeu comum de referência para as línguas: Aprendizagem, ensino, avaliação (2001), Lisboa, Edições ASA

Revuz, C. (1998). “A língua estrangeira entre o desejo de um outro lugar e o risco do exílio”. Signorini, Inês (org.). *Língua(gem) e Identidade*. Mercado de Letras

Ringbom, H. (1987). *The Role of the First Language in Foreign Language Learning*. Multilingual Matters Ltd.

Roque, R.; Pinto, A. G. (2023). “Formas de tratamento no português europeu: algumas considerações sobre formas neutras e não neutras”. *Redis: Revista De Estudos Do Discurso*, (13), 218–260

Santos, H. (2002). “O papel de estereótipos e preconceitos na aprendizagem de línguas estrangeiras”. *An. 2. Congr. Bras. Hispanistas*, outubro 2002. http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?pid=MSC0000000012002000100029&script=sci_arttext

Searle, J. R. (1979), *Expression and Meaning. Studies in the Theory of Speech Acts*, Cambridge, Cambridge University Press

Shinokuza, K. (2021). “Language Familiarity and Proficiency Leads to Differential Cortical Processing During Translation Between Distantly Related Languages”. *Front. Hum. Neurosci.*, fevereiro 2021, Sec. Speech and Language. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fnhum.2021.593108/full>

Silva, T. (2000). “A produção social da identidade e da diferença”. Silva, T. T. da (org). *Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais*. Vozes

Sun, Y. (2018). *Delicadeza Linguística: do Mandarim ao Português Interação aluno/professor no contexto universitário, através de email*. [Tese de Doutoramento, Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa]. https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/33919/6/ulfl243258_td.pdf

Swan, M. (1997). “The Influence Of The Mother Tongue On Second Language Vocabulary Acquisition And Use”. Schmitt and McCarthy (ed). *Vocabulary: description, acquisition and pedagogy*. Cambridge University Press. <https://mikeswan.net/wp-content/uploads/2017/08/The-influence-%E2%80%A6.pdf>

Valenzuela, O. (2010). “La didactique des langues étrangères et les processus d’enseignement/apprentissage”. *Synergies Chili*, nº 6, 71-86

van Engen, K. (2010). “Similarity and familiarity: Second language sentence recognition in first- and second-language multi-talker babble”. *Speech communication*, 52(11-12), 943-953.

Weinrich, H. (1986). “Petite xénologie des langues étrangères”. *Communications*, nº 43, 187-203. https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1986_num_43_1_1647

Anexos

Anexo I - Ficha Sociolinguística

Nome *(Esta informação será confidencial)*: _____

Nível: _____

Código: _____

I. INFORMAÇÃO GERAL

1. Sexo: M F Outro

2. Idade: _____

3. Nacionalidade: _____

4. Local onde vive atualmente: _____

5. Outros locais onde viveu (em Portugal): _____

6. Data de chegada a Portugal: _____

7. Tempo que estuda português: _____

8. Outras escolas frequentadas (onde): _____

9. Viveu noutra(s) país(es)? Sim Não

Se sim,

a) em qual/quais: _____

b) quanto tempo: _____

c) em que língua(s) estudava/trabalhava: _____

II. EXPERIÊNCIAS RELATIVAS ÀS LÍNGUAS FALADAS

1. Língua materna: _____

2. Língua(s) falada(s): _____

3. Gosta de aprender português? Sim Não

4. Como classifica o seu nível de português? Básico Intermédio Avançado

5. Tem alguém que fale português na família? Sim Não

a) Fala com ele/a? Sim Não

b) Com que frequência? 1-2x/sem 3-5x/sem todos os dias

9. Tem algum amigo português com quem fala português? Sim Não

a) Com que frequência? 1-2x/sem 3-5x/sem todos os dias

10. Quantas horas por semana dedica à prática do português fora da sala de aula?

0h 1h-3h 4h-6h Mais de 7h

11. Quais são os seus objetivos ao aprender esta língua?

Trabalhar Estudar Viver no país Outros : _____

III. IMAGINÁRIO LINGUÍSTICO

1. Antes de estudar português, qual era a sua ideia sobre a língua?

a) Achava que era uma língua muito:

rápida. lenta. não tinha opinião.

b) Achava que a pronúncia era muito:

fácil. difícil. não tinha opinião.

c) Achava que a conjugação dos verbos era muito:

simples. complexa. não tinha opinião.

d) Achava que a escrita e a oralidade eram:

iguais. muito diferentes. não tinha opinião.

e) Achava que era uma língua muito:

informal. formal. não tinha opinião.

f) Os sons da língua pareciam ser:

harmoniosos. monocórdicos. agressivos. não tinha opinião.

g) Outras ideias:

Especifique: _____

2. Agora que estuda a língua portuguesa, qual é a sua opinião sobre a mesma?

a) É uma língua muito:

rápida. lenta. não tenho opinião.

b) A pronúncia é muito:

fácil. difícil. não tenho opinião.

c) A conjugação dos verbos é muito:

simples. complexa. não tenho opinião.

d) A escrita e a oralidade são:

iguais. muito diferentes. não tenho opinião.

e) É uma língua muito

informal. formal. não tenho opinião.

f) Os sons da língua parecem ser:

harmoniosos. monocórdicos. agressivos. não tenho opinião.

g) Outras ideias:

Especifique: _____

3. Como classificaria a língua portuguesa em comparação com a sua língua materna?

a) Em comparação com a minha língua, o português é:

mais rápido. mais lento. igual. não tenho opinião.

b) Em comparação com a minha língua, a pronúncia do português é:

mais fácil. mais difícil. igual. não tenho opinião.

c) Em comparação com a minha língua, a conjugação dos verbos em português é:

mais simples. mais complexa. igual. não tenho opinião.

d) Em comparação com a minha língua, a correspondência da escrita com a oralidade em português é:

mais semelhante. mais diferente. igual. não tenho opinião.

e) Em comparação com a minha língua, o português é:

mais informal. mais formal. igual. não tenho opinião.

f) Em comparação com a minha língua, os sons da língua portuguesa parecem ser mais:

harmoniosos. monocórdicos. agressivos. iguais. não tenho opinião.

g) Outras ideias:

Especifique: _____

Muito obrigado pela sua participação!

Anexo II – Teste A1

Nome (esta informação será confidencial): _____

Nível: A1

Código: _____

Formas de tratamento

1. Para cada frase indique a letra da imagem que melhor se adequa à forma de tratamento.



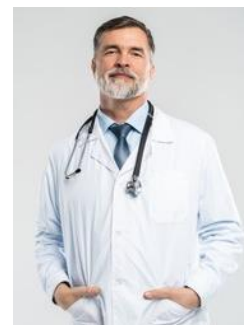
a



b



c



d

- 1.1. Sr. Dr., posso entrar? ____
1.2. Dona Madalena, como está? ____
1.3. Como te chamas? ____
1.4. É um prazer conhecê-lo, Sr. Matos. ____

<https://www.shutterstock.com/image-photo/handsome-african-man-260nw-288032126.jpg>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/headshot-portrait-happy-ginger-girl-freckles-623804987>

<https://www.shutterstock.com/image-photo/studio-shot-cheerful-old-lady-260nw-411789973.jpg>

<https://www.shutterstock.com/image-photo/cheerful-mature-doctor-posing-smiling-260nw-1384243295.jpg>

Chave: 1.1) d; 1.2) c; 1.3) b; 1.4) a

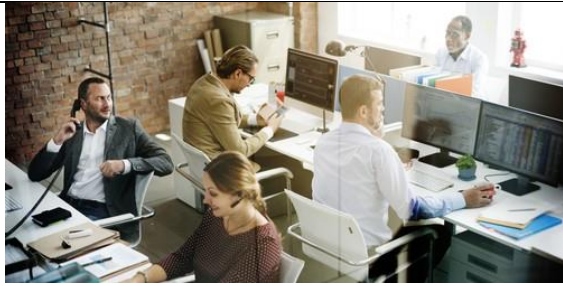
Falsos Amigos

2. Selecione a opção correta para cada imagem.



2.1.

- a. Vou levar o carro à oficina. ____
b. Vou levar o carro ao escritório. ____
c. Vou levar o carro à garagem. ____



2.2.

- a. A que horas vais para a oficina? ____
- b. A que horas vais para o escritório? ____
- c. A que horas vais para o estúdio? ____



2.3.

- a. Passem-me as copas, se faz favor. ____
- b. Passem-me os cálices, por favor. ____
- c. Passem-me os copos, se faz favor ____



2.4.

- a. A vista deste balcão é fantástica! ____
- b. A vista desta varanda é fantástica! ____
- c. A vista deste terraço é fantástica! ____





2.5.

- a. Adoro esta camisa roxa! ____
- b. Adoro esta camisa ruiva! ____
- c. Adoro esta camisa vermelha! ____



2.6.

- a. Encontramo-nos para um lanche às 16h? ____
- b. Encontramo-nos para um almoço às 16h? ____
- c. Encontramo-nos para um pequeno-almoço às 16h? ____

	<p>2.7.</p> <p>a. Vou enviar uma letra. ____</p> <p>b. Vou enviar um cartão. ____</p> <p>c. Vou enviar uma carta. ____</p>
	<p>2.8.</p> <p>a. Esta massa tem um aspeto fantástico! ____</p> <p>b. Esta pasta tem um aspeto fantástico! ____</p> <p>c. Esta maçã tem um aspeto fantástico! ____</p>

<https://www.shutterstock.com/image-photo/female-mechanic-uses-tablet-computer-260nw-1711144774.jpg>
<https://www.shutterstock.com/image-photo/business-people-meeting-discussion-working-260nw-387070813.jpg>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/female-hands-glasses-water-on-color-1596022948>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-illustration/3d-renderingmodern-balcony-design-green-plants-1196163649>
<https://www.shutterstock.com/image-photo/cheerful-africanamerican-guy-red-shirt-260nw-2154634187.jpg>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/happy-young-couple-having-breakfast-cafeenjoying-523873345>
<https://www.shutterstock.com/image-photo/young-man-beard-writing-letter-260nw-345912269.jpg>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/pasta-cherry-tomatoes-cheese-basil-on-1726185538>

Chave: 2.1.) a; 2.2.) b; 2.3.) c; 2.4.) b; 2.5.) c; 2.6.) a; 2.7.) c; 2.8.) a

Expressões de delicadeza

3. Selecione com uma cruz (x) a resposta mais adequada para cada situação.

3.1. Com licença, posso passar?

- a) Faça favor. ____
- b) Com todo o prazer. ____
- c) De nada. ____

3.2. Peço imensas desculpas pelo atraso.

- a) De nada. ____
- b) Ora essa. ____
- c) Com certeza. ____

3.3. Muito obrigado por toda a ajuda.

- a) O prazer é todo meu. ____
- b) De nada. ____
- c) Faça favor. ____

3.4. Imagine que pede ajuda a um estranho na rua. O que lhe diz?

- a) Olha lá, podes ajudar-me? ____
- b) Bom dia. Ajuda-me! ____
- c) Desculpa, podia dar-me uma informação? ____

3.5. Imagine que recusa um convite do diretor da sua empresa. O que lhe diz?

- a) Lamento imenso, mas vou viajar este fim de semana. Fica para a próxima. ____
- b) Desculpa, mas não posso, pá! Vou viajar este fim de semana. Fica para depois.

- c) Desculpa lá, mas vou viajar este fim de semana. Fica para a próxima. ____

3.6. Imagine que quer convencer um amigo a ir ao cinema. O que lhe diz?

- a) Anda lá, vai ser divertido. ____
- b) Prometo que se vai divertir. ____
- c) Vais comigo já! ____

3.7. Imagine que convida o seu irmão para ir ao restaurante. O que lhe diz?

- a) Olha lá, gostavas de ir ao restaurante hoje à noite? ____
- b) Um dia, tens de ir a este restaurante! É o máximo! ____
- c) Gostaria de convidá-lo para ir ao restaurante comigo hoje à noite. ____

3.8. Imagine que está com calor e quer pedir a um desconhecido para abrir uma janela. O que diz?

- a) Eh pá, que calor. Abre a janela! ____
- b) Podia abrir a janela, por favor? ____
- c) Abre a janela já! Está imenso calor! ____

3.9. Imagine que quer mudar a data de uma reserva e telefona para o hotel. O que diz?

- a) Estou sim? Era possível alterar a data de uma reserva? ____
- b) 'Tou? Quero mudar uma reserva. ____
- c) Olá, posso mudar a data da minha reserva? ____

- 3.10. Imagine que está ao telefone com o seu amigo e tem de desligar. O que diz?
- a) Com licença. ____
 - b) Então, até logo. Tchau! ____
 - c) Fique bem. ____

Chave: 3.1.) a; 3.2.) b; 3.3.) b; 3.4.) c; 3.5.) a; 3.6.) a; 3.7.) a; 3.8) b; 3.9.) a; 3.10.) b

Muito obrigado pela participação!

Anexo III – Teste A2

Nome (esta informação será confidencial): _____

Nível: A2

Código: _____

Formas de tratamento

1. Para cada frase indique a letra da imagem que melhor se adequa à forma de tratamento.



a



b



c



d

- 1.1. Sr. Dr., prazer em conhecê-lo. ____
1.2. Olá minha querida, como estás? ____
1.3. Olá João, como estás? ____
1.4. Muito prazer, Sr. Santos. ____

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/two-business-men-shaking-hands-one-221524894>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/young-woman-meeting-her-male-friend-1301560393>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/happy-laughing-grandmother-her-granddaughter-park-2174268595>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/close-medical-concept-doctor-patient-shaking-264692741>

Chave: 1.1.) d; 1.2.) c; 1.3.) b; 1.4.) a

Falsos Amigos

2. Selecione a opção correta para cada imagem.



2.1.

- a. Sim, tenho a pasta comigo. Não te preocupes! ____
b. Sim, tenho os ficheiros comigo. Não te preocupes! ____
c. Sim, tenho a mala comigo. Não te preocupes! ____



2.2.

- a. Tanto polvo nesta mesa! ____
- b. Tanto pó nesta mesa! ____
- c. Tanto lixo nesta mesa! ____



2.3.

- a. Eu e o meu marido estamos muito felizes, mas ainda não nos casámos. ____
- b. Eu e o meu namorado estamos muito felizes, mas ainda não nos casámos. ____
- c. Eu e o meu noivo estamos muito felizes, porque nos casámos. ____






2.4.

- a. Ela é esperta em psicologia comportamental. ____
- b. Ela é especialista em psicologia comportamental. ____
- c. Ela é especial em psicologia comportamental. ____



2.5.

- a. Precisamos de comprar óleo. ____
- b. Precisamos de comprar olivas. ____
- c. Precisamos de comprar azeite. ____

	<p>2.6.</p> <p>a. Vamos assistir a este musical? ____</p> <p>b. Vamos olhar para este musical? ____</p> <p>c. Vamos observar este musical? ____</p>
	<p>2.7.</p> <p>a. Podias suportar-me, por favor? ____</p> <p>b. Podias assistir-me, por favor? ____</p> <p>c. Podias ajudar-me, por favor? ____</p>
	<p>2.8.</p> <p>a. Não consigo ler estas legendas em português! ____</p> <p>b. Não consigo ler estes subtítulos em português! ____</p> <p>c. Não consigo ler estas lendas em português. ____</p>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/portrait-successful-young-businessman-dressed-formal-1096034510>
<https://www.shutterstock.com/image-photo/business-people-meeting-discussion-working-260nw-387070813.jpg>
<https://www.shutterstock.com/image-photo/portrait-smiling-beautiful-girl-her-260nw-1422543134.jpg>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/confident-businesswoman-coach-discussing-project-diverse-1339286042>
https://img.itdg.com.br/tdg/images/blog/uploads/2017/04/shutterstock_252784939.jpg
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/new-york-city-ny-20-feb-2130113435>
<https://www.shutterstock.com/image-photo/helping-hand-outstretched-salvation-strong-hold-1448192705>
<https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcTUu2fz201ZzqqBi913WCf9AupGybEC149qNg&usqp=CAU>
 Chave: 2.1.) a; 2.2.) b; 2.3.) b; 2.4.) b; 2.5.) c; 2.6.) a; 2.7.) c; 2.8.) a

Expressões de delicadeza

3. Selecione com uma cruz (x) a resposta mais adequada para cada situação.

3.1. Imagine que precisa de passar pelo meio de uma fila. O que diz?

- a) Com licença. ____
- b) Com todo o prazer. ____
- c) De nada. ____

3.2.O seu amigo diz-lhe: “Desculpa, lá! Não te vi!”. Como lhe responde?

- a) De nada. ____
- b) Não faz mal. ____
- c) Com certeza. ____

3.3.A funcionária diz-lhe: “Em que posso ajudar?”. Como lhe responde?

- a) Sim, obrigado. ____
- b) Estava à procura de uma camisa. ____
- c) Quero uma camisa! ____

3.4.Imagine que deixou cair o telemóvel do seu amigo acidentalmente. O que lhe diz?

- a) Lamento imenso o incómodo. ____
- b) Peço desculpa pelo transtorno. ____
- c) Desculpa lá, foi sem querer. ____

3.5.Imagine que discorda da ideia do seu diretor durante uma reunião. O que lhe diz?

- a) Muito interessante, porém tenho uma perspetiva diferente. ____
- b) Discordo totalmente! ____
- c) Tenho uma ideia melhor que essa. ____

3.6.O seu telefone toca e é o seu irmão. O que lhe diz?

- a) ‘Tou! Olá André, como estás? ____
- b) Estou sim, muito bom dia. ____
- c) Está lá! Como vai? ____

3.7.Imagine que é a primeira vez que se encontra com os pais da sua namorada. O que lhes diz?

- a) É um prazer finalmente conhecer-vos. ____
- b) Olá, como é que isso vai? ____
- c) Oi! Prazer. ____

3.8. Imagine que está grávida e um desconhecido lhe cede o lugar no metro. O que diz?

- a) Eh lá! Que simpatia. Obrigada. ____
- b) Fico muito agradecida. ____
- c) Que bom! ____

3.9. Imagine que é a rececionista de um hotel e vai responder a um e-mail de um cliente. O que escreve no início do e-mail?

- a) Ex.mo. Sr. Soares. ____
- b) Olá Soares. ____
- c) Caro cliente. ____

3.10. Imagine que é a rececionista de um hotel e vai enviar um e-mail para um cliente. O que escreve no final do e-mail?

- a) Adeus. ____
- b) Com os nossos melhores cumprimentos. ____
- c) Fique bem. ____

Chave: 3.1.) a; 3.2.) b; 3.3.) b; 3.4.) c; 3.5.) a; 3.6.) a; 3.7.) a; 3.8.) b; 3.9.) a; 3.10.) b

Muito obrigado pela participação!

Anexo IV – Teste B1

Nome (esta informação será confidencial): _____

Nível: B1

Código: _____

Formas de tratamento

1. Para cada imagem selecione (x) a opção mais adequada.

	<p>1.1</p> <p>a) Bom dia, você é o Bruno Benafim? ____</p> <p>b) Bom dia, Bruno Benafim? ____</p>
	<p>1.2</p> <p>a) Dona Madalena, podia limpar também a cozinha, se faz favor? ____</p> <p>b) A senhora podia limpar também a cozinha, se faz favor? ____</p>
	<p>1.3</p> <p>a) A senhora podia ajudar-me a atravessar a passadeira? ____</p> <p>b) A menina podia ajudar-me a atravessar a passadeira? ____</p>



1.4

- a) Bem-vindos, meus caros! ____
- b) Bem-vindos! ____

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/cheerful-businessman-waving-assistance-placard-meeting-1966299505>

<https://www.dreamstime.com/cleaning-lady-mask-her-face-mops-floor-office-building-clean-space-image192033701>

<https://www.shutterstock.com/zh/image-photo/homehelp-woman-shopping-elderly-lady-1519358969>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/family-couple-receiving-visitors-gifts-home-422676277>

Chave: 1.1.) b; 1.2.) a; 1.3.) b; 1.4.) b

Falsos Amigos

2. Selecione a opção correta para cada imagem.



2.1.

- a. O combustível está tão caro! ____
- b. O petróleo está tão caro! ____
- c. O gás está tão caro! ____



2.2.

- a. Não consigo abrir esta jarra! ____
- b. Não consigo abrir este jarro! ____
- c. Não consigo abrir este frasco! ____



2.3.

- a. Joana, já tratou de todas as notas? ____
- b. Joana, já tratou de todos os apontamentos? ____
- c. Joana, já tratou de todas as marcações? ____



2.4.

- a. É impensável alguém ler a minha agenda! ____
- b. É impensável alguém ler o meu diário! ____
- c. É impensável alguém ler o meu jornal! ____





2.5.

- a. Onde ficam os bombeiros? ____
- b. Onde fica a estação? ____
- c. Onde ficam as bombas? ____



2.6.

- a. Qual é o vosso disfarce de Carnaval? ____
- b. Qual é o vosso costume de Carnaval? ____
- c. Qual é o vosso vestido de Carnaval? ____

	<p>2.7.</p> <p>a. Os parentes dela estão tão orgulhosos! ____</p> <p>b. Os familiares dela estão tão orgulhosos! ____</p> <p>c. Os pais dela estão tão orgulhosos! ____</p>
	<p>2.8.</p> <p>a. Os comprimidos estão muito caros. ____</p> <p>b. As pilhas estão muito caras. ____</p> <p>c. A medicina está muito cara. ____</p>

<https://www.shutterstock.com/image-photo/vertical-billboard-entrance-gas-station-mock-1814631347>
<https://lifehacker.com/the-most-and-least-fake-extra-virgin-olive-oil-brands-1460894373>
<https://www.shutterstock.com/image-photo/weekly-schedule-do-list-appointment-concept-431916541>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/close-partial-portrait-black-female-author-1114940525>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/gas-fuel-station-clouds-blue-sky-665105398>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/little-kids-halloween-party-1173596917>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/happy-parents-playing-baby-girl-on-401699041>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/pills-spilling-out-pill-bottle-on-702067336>

Chave: 2.1.) a; 2.2.) b; 2.3.) c; 2.4.) b; 2.5.) c; 2.6.) a; 2.7.) c; 2.8.) a

Expressões de delicadeza

3. Selecione com uma cruz (x) a resposta mais adequada para cada situação.

3.1. Imagine que vai receber um cliente na sua loja. O que diz?

- a) Seja muito bem-vindo! ____
- b) Olá, como está? ____
- c) Entre! ____

3.2. Imagine que quer alertar alguém na rua. O que lhe diz?

- a) Alto! ____
- b) Tenha cuidado! ____
- c) Pare! ____

3.3. Imagine que vai avisar os seus clientes de que irá fechar a loja para obras. O que escreve no início do aviso?

- a) Meus caros. ____
- b) Prezados clientes. ____
- c) Ex.mos Srs. ____

3.4. Imagine que vai avisar os seus clientes de que irá fechar a loja para obras. O que escreve no final do aviso?

- a) Cumprimentos a todos. ____
- b) Obrigado e até breve. ____
- c) Agradecemos a vossa compreensão. ____

3.5. Imagine que quer perguntar as horas a um desconhecido. O que lhe diz?

- a) Desculpe, sabe-me dizer que horas são? ____
- b) Olhe, que horas são? ____
- c) Tem relógio? ____

3.6. Imagine que precisa de silêncio para se concentrar. O que diz aos seus colegas?

- a) Desculpem, gostava de vos ouvir com mais atenção, mas agora estou concentrado neste projeto. Podíamos retomar o assunto mais tarde? ____
- b) Podiam calar-se, por favor? Preciso de acabar este projeto. ____
- c) Acham que podiam fazer silêncio? Estão a falar muito alto! ____

3.7. Imagine que vai entregar o projeto concluído ao seu chefe. O que lhe diz?

- a) Aqui está, espero que vá ao encontro das expectativas. ____
- b) Tome lá! Deu muito trabalho. ____
- c) Pegue aí. Demorei muito tempo a fazer isto. ____

3.8. Imagine que vai dar um presente ao seu melhor amigo. O que lhe diz?

- a) Aqui está, espero que seja do seu gosto. ____
- b) Toma, espero que gostes. ____
- c) Está aqui, pega! Foi muito caro! ____

3.9. Imagine que é rececionista e está a terminar o *check-out* de um hóspede. O que lhe diz?

- a) Espero que tenha desfrutado da sua estadia. Volte sempre! ____
- b) Já estou com saudades. Até breve. ____
- c) Espero que tenha estado tudo do seu agrado. Adeus. ____

- 3.10. Imagine que se esqueceu do aniversário do seu amigo. O que lhe diz?
- a) Lamento imenso o transtorno. ____
 - b) Ora bolas, que cabeça a minha! Desculpa. ____
 - c) Queira desculpar-me. ____

Chave: 3.1.) a; 3.2.) b; 3.3.) b; 3.4.) c; 3.5.) a; 3.6.) a; 3.7.) a; 3.8.) b; 3.9.) a; 3.10.) b

Muito obrigado pela participação!

Anexo V – Teste B2


Nome (esta informação será confidencial): _____

Nível: B2

Código: _____

Formas de tratamento

1. Para cada imagem seleccione (x) a opção mais adequada

	<p>1.1</p> <p>a) Presidente Marcelo, pode dar início à sessão. ____</p> <p>b) Excelentíssimo Senhor Presidente, pode dar início à sessão. ____</p>
	<p>1.2</p> <p>a) Ó minha querida, como está? ____</p> <p>b) Como está a minha querida mãe? ____</p>
	<p>1.3</p> <p>a) Ó menino, tu és tão alto! ____</p> <p>b) Ó jovem, que alto que é! ____</p>



1.4

- a) Desculpe, como é que se chama?___
- b) Desculpe, como é que você se chama?___

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/lisbon-portugal-december-7-president-marcelo-1869779284>

https://www.123rf.com/photo_125091533_senior-mother-with-adult-son-hugging-at-home.html

<https://www.shutterstock.com/image-photo/portrait-grandfather-his-teen-grandson-smiling-1208675689>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/can-not-hear-you-portrait-attentive-1440301493>

Chave: 1.1.) b; 1.2.) b; 1.3.) b; 1.4.) a

Falsos Amigos

2. Seleccione a opção correta para cada imagem.



2.1.

- a. As notícias, atualmente, não têm sido nada boas. ___
- b. As notícias, correntemente, não têm sido nada boas. ___
- c. As notícias, momentaneamente, não têm sido nada boas. ___



2.2.

- a. Verificou todas as datas das previsões das próximas metas?
- b. Verificou todos os dados das previsões das próximas metas? ___
- c. Verificou todas as taxas das previsões das próximas metas? ___



- 2.3.
- a. Ele pretende ter mais do que tem no momento. ____
 - b. Ele quer ter mais do que tem no momento. ____
 - c. Ele finge ter mais do que tem no momento. ____




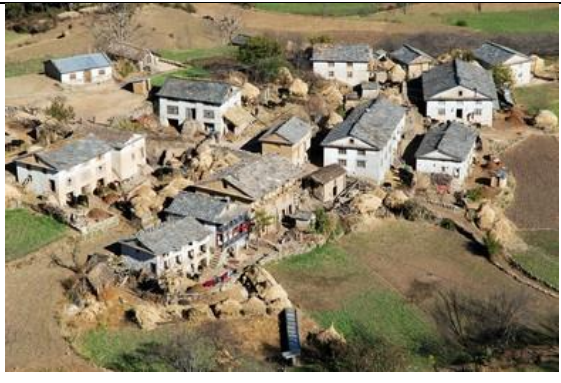
- 2.4.
- a. Este cachecol é muito desconfortável! ____
 - b. Este colarinho é muito desconfortável! ____
 - c. Este colar é muito desconfortável! ____



- 2.5.
- a. Ela tem um estilo bastante estranho. ____
 - b. Ela tem um estilo bastante esquisito. ____
 - c. Ela tem um estilo bastante requintado. ____



- 2.6.
- a. Eles estão bastante entusiasmados. ____
 - b. Eles estão bastante excitados. ____
 - c. Eles estão bastante agitados. ____

	<p>2.7.</p> <p>a. Há controlo de costumes? ____</p> <p>b. Há controlo de doações? ____</p> <p>c. Há controlo alfandegário? ____</p>
	<p>2.8.</p> <p>a. Esta aldeia é tão pacata! Adorava morar aqui. ____</p> <p>b. Este povo é tão pacato! Adorava morar aqui. ____</p> <p>c. Esta vila é tão pacata! Adorava morar aqui. ____</p>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/newspaper-journalist-backgrounds-766749757>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-vector/dashboard-ui-modern-presentation-data-graphs-1408875599>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/double-exposure-businessman-fake-sign-blurred-410185621>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/tired-business-man-feeling-hot-pulling-549420565>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/luxury-rich-woman-dressed-elegant-stylish-1659795850>
<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/excited-soccer-fans-celebrating-while-watching-2208299369>
<https://pt.dreamstime.com/nada-declarar-sa%C3%ADda-no-aeroporto-internacional-image136207811>
<https://www.shutterstock.com/image-photo/dimarpani-small-village-between-kolti-martadi-257129032>

Chave: 2.1.) a; 2.2.) b; 2.3.) c; 2.4.) b; 2.5.) c; 2.6.) a; 2.7.) c; 2.8.) a

Expressões de delicadeza

3. Selecione com uma cruz (x) a resposta mais adequada para cada situação.

3.1. Imagine que está insatisfeito com o serviço da sua operadora e quer reclamar. O que diz?

- a) Boa tarde! Infelizmente temos aqui uma situação desagradável. A quem me posso dirigir para fazer uma reclamação? ____
- b) Vocês estão a gozar comigo? Onde está o livro de reclamações? ____
- c) Boa tarde! Não estou nada satisfeito com o vosso serviço. Quereria o livro de reclamações. ____

3.2. Imagine que encontra um colega após um funeral. O que lhe diz?

- a) Desculpa. Qualquer coisa já sabes. ____
- b) Lamento imenso. Os meus pêsames. ____
- c) Como estás? Força! ____

3.3. Imagine que um desconhecido o ajudou na rua. Como lhe agradece?

- a) Obrigado, meu! ____
- b) Bem haja! ____
- c) 'Brigado. ____

3.4. Imagine que precisa de pedir a um cliente para esperar. O que lhe diz?

- a) Espere aí. ____
- b) Um momento! ____
- c) Queira aguardar um pouco, por favor. ____

3.5. Imagine que precisa de pedir para trocar o seu turno com outro colega. O que lhe diz?

- a) Na próxima semana não posso fazer o turno da manhã na segunda. Importas-te de trocar comigo? ____
- b) Troca de horário comigo, se faz favor. Na próxima semana não posso fazer o turno da manhã na segunda. ____
- c) Você trocaria de horário comigo? Na próxima segunda não posso fazer este turno. ____

3.6. Imagine que está num almoço de negócios e precisa do saleiro. O que diz?

- a) Passa-me o sal, por gentileza? ____
- b) O sal, se faz favor. ____
- c) Dê-me o sal. Obrigado. ____

3.7. Imagine que recebe um presente de que não gosta. O que diz?

- a) Que amável! É muito atencioso da sua parte. ____
- b) Obrigadinha! ____
- c) Hum! Que útil! ____

3.8. Imagine que quer sugerir uma visita a uma exposição aos seus amigos. O que lhes diz?

- a) Vamos a esta exposição no sábado. ____
- b) E se fôssemos a esta exposição no sábado à tarde? ____
- c) Eu queria ir a esta exposição no sábado. ____

3.9. Imagine que vai enviar um email ao diretor de uma empresa. Ele chama-se Filipe Pais. O que escreve no início do email?

- a) Ex.mo Sr. Diretor Pais. ____
- b) Ex.mo Sr. Diretor Filipe Pais. ____
- c) Caro Diretor Pais. ____

3.10. Imagine que vai enviar um email ao diretor de uma empresa. Ele chama-se Filipe Pais. O que escreve no final do email?

- a) Agradecido. Melhores cumprimentos, Sr. Diretor Filipe Pais. ____
- b) Grato pela sua atenção. Cordialmente. ____
- c) Muito obrigado. Atenciosamente. ____

Chave: 3.1.) a; 3.2.) b; 3.3.) b; 3.4.) c; 3.5.) a; 3.6.) a; 3.7.) a; 3.8.) b; 3.9.) b; 3.10) b

Muito obrigado pela participação!