

Um estudo exploratório em Pragmática Cross-cultural sobre o ato de fala de desmarcar compromissos de última hora em italiano, português europeu e português brasileiro

An exploratory study in Cross-cultural Pragmatics on the speech act of last-minute cancellation in Italian, European Portuguese and Brazilian Portuguese

Silvia Pallone¹

¹ Sapienza Università di Roma / Università Roma Tre / Universidade de São Paulo

Abstract

This exploratory study investigates the discourse strategies employed by European Portuguese, Brazilian Portuguese, and Italian speakers when cancelling appointments, particularly at the last minute, in informal contexts. The analysis is based on 147 cancellations collected via messaging applications, supplemented by participants' metapragmatic reflections. Two main patterns were identified: (1) an explicit structure centred on the cancellation sub-act and (2) an indirect strategy relying on justifications and apologies or offers of repair. Findings reveal a convergence in the use of both positive and negative politeness strategies, with cultural differences in the acceptance of last-minute cancellations. The results suggest a stronger orientation towards negative politeness in European Portuguese and Italian, contrasting with a positive politeness orientation in Brazilian Portuguese, which aligns with pragmatic patterns observed in other Latin American cultures. The theoretical framework of this study is grounded in research on Verbal Politeness and Cross-cultural Pragmatics, particularly the works of Brown and Levinson (1987), Blum-Kulka et al. (1989), Nuzzo and Cortés Velásquez (2020), Santoro (2017) and Seara (2024).

Keywords: cross-cultural pragmatics, last-minute cancellation, Portuguese, Italian, linguistic politeness.

Resumo

Este estudo exploratório investiga as estratégias discursivas utilizadas por falantes de português europeu, português brasileiro e italiano ao desmarcar compromissos, nomeadamente de última hora, em contextos informais. A análise baseia-se em 147 cancelamentos recolhidos por meio de aplicações de mensagens e complementados por reflexões de natureza metapragmática por parte dos participantes. Identificámos dois esquemas principais para a realização do ato: (1) uma estrutura explícita centrada no sub-ato de cancelamento e (2) uma estratégia indireta baseada em justificações e pedidos de desculpa ou propostas de remarcação. Observou-se uma convergência no uso de estratégias de cortesia positiva e negativa, com diferenças culturais na aceitação do cancelamento tardio. Os resultados sugerem uma maior orientação para a cortesia negativa em português europeu e italiano, face a uma orientação positiva no português brasileiro, que se alinha com padrões pragmáticos de outras culturas latino-americanas. O enquadramento teórico deste estudo tem como base as investigações no âmbito da Cortesia verbal e da Pragmática Cross-cultural, com destaque para os trabalhos de Brown e Levinson (1987), Blum-Kulka et al. (1989), Nuzzo e Cortés Velásquez (2020), Santoro (2017) e Seara (2024).

Palavras-chave: pragmática cross-cultural, desmarcar compromissos de última hora, português, italiano, cortesia linguística.

1. Introdução

A partir do final dos anos oitenta do século passado, tem-se assistido à proliferação de estudos empíricos no domínio da investigação da Pragmática Cross-cultural¹ (cf. Blum-Kulka et al., 1989; Verschueren, 2016; Wierzbicka, 1985, 2003), cujo principal objetivo é a realização de “synchronic comparisons between two, or a small number of, co-existent language usage systems” (Verschueren, 2016, p. 3). Em particular, neste âmbito, os investigadores têm-se dedicado à comparação dos atos linguísticos em diferentes línguas e culturas, partindo da Teoria dos Atos de Fala (Austin, 1962; Searle, 1969) e da Teoria da Cortesia (Brown & Levinson, 1987), e foi observado que existe uma grande variabilidade entre as comunidades de falantes. A razão subjacente a esta variação nos usos linguísticos reside no facto de estes serem fortemente influenciados por normas sociopragmáticas que variam significativamente consoante a cultura. A este respeito, afirma Santoro (2017, p. 180, tradução nossa)²:

A variabilidade é um dos conceitos-chave sobre os quais se funda a pragmática linguística, que estuda os efeitos do contexto sobre o que fazemos ao falar e aborda a língua do ponto de vista dos utilizadores. Este princípio é central para a pragmática cross-cultural ou contrastiva, que se dedica a analisar como as “normas” da língua mudam de cultura para cultura, não apenas quando o sistema linguístico utilizado é diferente, mas também quando, apesar de ser formalmente o mesmo, na prática não o é, uma vez que a cultura de referência é outra.

Assim sendo, o respeito destas normas por parte dos falantes revela-se essencial para o sucesso comunicativo numa determinada cultura, uma vez que dominar uma língua implica também o facto de saber “conduzir procedimentos de ação reconhecidos, reconhecíveis e partilhados por um determinado grupo social”³, conforme esclarece Caffi (2017, p. 19).

A comparação entre línguas e culturas na realização dos atos de fala permite evidenciar diferenças que podem levar a mal-entendidos. Investigar estas diferenças mesmo entre falantes de línguas e culturas afins, como no presente estudo, torna-se ainda mais relevante, pois o seu desconhecimento pode aumentar a probabilidade de subestimá-las e de incorrer em incompreensões na comunicação intercultural (Santoro et al., 2019, p. 170). Com efeito, estas falhas interacionais, definidas por Thomas (1983) como *pragmatic failures*, podem ser erroneamente associadas ao carácter do indivíduo ou do grupo étnico a que pertence, contribuindo para a criação ou o reforço de estereótipos e preconceitos (Nuzzo & Santoro, 2017). Este fenómeno torna-se particularmente evidente no uso de uma segunda língua, dado que, frequentemente, os falantes tendem a refletir a sua própria língua e cultura no seu agir linguístico e nas suas expectativas relativamente ao comportamento do interlocutor, independentemente do seu nível de competência linguístico-comunicativa (cf. Cortés Velásquez & Nuzzo, 2021; Nuzzo & Santoro, 2017). Além disto, no caso da comunicação mediada por computador (CMC), nomeadamente em aplicações de mensagens instantâneas, o risco de mal-entendidos pode manifestar-se com maior frequência do que na comunicação presencial. Tal ocorre devido à ausência de simultaneidade interacional e de elementos proxémicos, que limitam as possibilidades de negociação do significado (Brocca, 2021; Pallotti, 2019). Portanto, compreender a existência de uma variabilidade situacional e cultural e o seu impacto no discurso e nas estratégias interacionais de comunicação permite aos falantes desenvolver uma consciência metapragmática mais apurada, contribuindo para a minimização de conflitos (Santoro, 2017).

Nesta perspetiva, foi realizado um estudo exploratório sobre o ato de fala de desmarcar compromissos, produzido por falantes nativos de italiano e português, nas variedades europeia e brasileira. Mais concretamente,

¹ Neste trabalho, esta área de investigação é assim definida por derivação da expressão inglesa *cross-cultural pragmatics*.

² No original, “Quello della variabilità è uno dei concetti chiave su cui si fonda la pragmatica linguistica che studia gli effetti del contesto su ciò che facciamo parlando e si occupa della lingua dal punto di vista degli utenti. Questo principio è centrale per la pragmatica cross-culturale o contrastiva che si dedica ad analizzare come le “norme” della lingua cambiano da cultura a cultura, non solo nel caso in cui il sistema linguistico utilizzato è diverso, ma anche quando, pur essendo lo stesso da un punto di vista formale, nella pratica non lo è, visto che è un'altra la cultura di riferimento” (Santoro, 2017, p. 180).

³ No original, “saper condurre procedure di azione riconosciute, riconoscibili, e condivise da un dato gruppo sociale” (Caffi, 2017, p. 19).

o objetivo desta investigação é conduzir uma análise qualitativa das estratégias pragmalinguísticas identificadas num *corpus* naturalístico⁴ de 147 cancelamentos de compromissos, produzidos de forma espontânea através de mensagens escritas enviadas em aplicações de mensagens. A análise foi realizada a partir de estudos empíricos fundamentados na Teoria dos Atos de Fala (cf. Blum-Kulka et al., 1989; Brocca et al., 2023; Cortés Velásquez, 2017; Cortés Velásquez & Nuzzo, 2017; Félix-Brasdefer, 2003; Nuzzo & Cortés Velásquez, 2020), e foi posteriormente complementada por reflexões de natureza metapragmática por parte dos participantes, obtidas através de entrevistas.

2. O ato de fala de desmarcar compromissos na perspetiva cross-cultural

Os primeiros estudos que se focalizaram no ato de fala de desmarcar compromissos, em particular no último momento (*last-minute cancellations*), a partir da perspetiva cross-cultural, foram realizados por Cortés Velásquez (2017), Nuzzo e Cortés Velásquez (2020) e Brocca et al. (2023) e compararam as produções de falantes nativos de italiano, espanhol colombiano e alemão austríaco. Nestes estudos, tal ato é identificado como uma manifestação discursiva distinta, ainda que correlacionada ao ato de recusa. Nomeadamente, trata-se de uma das estratégias discursivas possíveis de rejeição ou não aceitação empregadas pelos falantes em resposta a um convite. Segundo os autores mencionados, recusas e cancelamentos de compromissos são atos comissivos (Searle, 1976), uma vez que vinculam o falante ao cumprimento de uma determinada ação, e desempenham a mesma função: ou seja, informar o interlocutor de que não será possível participar no evento que ele propõe. Todavia, foi observado que estes atos diferem em dois aspetos, em relação ao momento em que são realizados e em termos de cortesia linguística. Relativamente ao primeiro, a recusa é um ato reativo, realizado em resposta a um convite, pedido ou proposta; enquanto o cancelamento é um ato proativo, realizado pela pessoa convidada, que comunica a impossibilidade de participar no evento para o qual o convite do interlocutor tinha sido previamente aceite (Nuzzo & Cortés Velásquez, 2020, p. 335). No que diz respeito ao âmbito da cortesia linguística, ambos os atos pertencem à categoria dos *Face-Threatening Acts* (FTAs), os atos ameaçadores para a *face*, na terminologia de Brown e Levinson (1987). O conceito de “face”, introduzido por Goffman (1959, 1967) e retomado posteriormente por Brown e Levinson (1978, 1987), indica a imagem pública que cada indivíduo possui e compõe-se de duas vertentes: a face positiva e a face negativa. A face *positiva* representa a imagem que cada indivíduo expõe à sociedade, esperando que esta seja aceite e aprovada pelos outros, e, consequentemente, a necessidade de ser apreciado e sentir-se parte de um determinado grupo; já a face *negativa* é o desejo do indivíduo de ter o seu próprio território e a sua liberdade de ação protegidos e respeitados.

Neste contexto, segundo Nuzzo e Cortés Velásquez (2020, pp. 335–336), o ato da recusa e, em particular, recusar um convite assim que este é feito, representa uma ameaça à face positiva do convidado, porque indica o não cumprimento do desejo de quem fez o convite de partilhar tempo e afinidade com o convidado (falta de solidariedade). Por conseguinte, o falante pode empregar estratégias para minimizar esta ameaça e, entre elas, existe também a opção de não realizar o ato, ou adiar-lo para um momento posterior, por meio de um cancelamento. Neste caso, um cancelamento de última hora é potencialmente ameaçador para a face negativa, pois interfere nos planos da pessoa que convida (invasão do território do alocutário), mas, ao mesmo tempo, pode salvar tanto a face positiva como a negativa porque o convidado atribui a sua ausência a uma circunstância imprevista e inevitável, fora ou contra da sua vontade. Segundo os investigadores, a preferência pelo emprego de um ou o outro ato de fala pode variar de acordo com as regras das diferentes comunidades e culturas. A este propósito, Cortés Velásquez (2017) e Nuzzo e Cortés Velásquez (2020) recolheram dados sobre a realização e a perceção do ato de fala de desmarcar compromissos por parte de italianos e colombianos por meio de um *Discourse Completion Task* escrito (DCT)⁵ e observaram um fenómeno interessante: para os colombianos, o

⁴ Na terminologia inglesa “*naturally occurring data*” (cf. Golato, 2017).

⁵ Instrumento de elicitação de dados frequentemente adotado no campo da pragmática cross-cultural que consiste em breves diálogos escritos, geralmente precedidos de uma série de indicações contextuais, em que um turno de fala é omitido e o informante deve completá-

cancelamento de última hora após um convite é considerado uma prática comum e parece ser muito mais raro recusar imediatamente; ao passo que, para os italianos, seria preferível uma recusa imediata em resposta a um convite. Investigar este aspeto assume um papel relevante, uma vez que pode ter efeitos sobre as estratégias de cortesia linguísticas adotadas pelos falantes para atenuar a força ilocutória do enunciado (Cortés Velásquez, 2017). Nomeadamente, em termos de cortesia, os resultados destes estudos apontam que os italianos demonstraram maior preocupação com a proteção da face negativa do interlocutor do que os colombianos, que privilegiaram a valorização da face positiva, enfatizando o apreço pelo convite.

Apesar de diversos estudos terem abordado este âmbito de investigação, parece faltar uma análise mais aprofundada do contexto lusófono, assim como uma comparação entre este e o contexto italiano, em particular na área da comunicação mediada por computador.

Ainda assim, o italiano, o português europeu e o português brasileiro constituem candidatos adequados para a comparação entre línguas aparentadas. Embora pertençam ao domínio das línguas românicas e partilhem certas afinidades culturais, é plausível supor que apresentem diferenças nos usos pragmáticos. Essa hipótese é corroborada por estudos de natureza cross-cultural que já compararam o italiano e o português brasileiro (cf. Benine & Santoro, 2022; Rocha et al., 2015; Santoro, 2017). A este respeito, Benine e Santoro (2022, p. 113) afirmam que “no caso de estudos cross-culturais, podem ter um peso as diferenças culturais e o fato de que a mesma situação pode ser percebida de formas distintas dependendo da cultura de cada falante”. Nesta perspetiva, o Português parece representar um bom exemplo de língua materna partilhada por comunidades de diferentes culturas, como refere Mateus (2003, p. 87), e cujas normas sociais podem diferir significativamente.

3. Os atos de fala no *instant messaging*

Hoje em dia, uma grande parte da nossa interação diária ocorre em ambientes virtuais, nas redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter/X), fóruns de discussão, blogs, e-mail e aplicações de mensagens (WhatsApp, Telegram, Messenger), através de dispositivos eletrónicos (Derks et al., 2008; Herring, 2004). Nas últimas décadas, a comunicação mediada por computador (CMC) tem sido objeto de estudos de diferentes áreas que enfatizaram as suas características idiossincráticas (cf. Androutsopoulos, 2006; Crystal, 2001; Dresner & Herring, 2010; Herring, 2004; Locher, 2010; Simone, 2012). O presente trabalho foca-se numa tipologia de CMC, o *instant messaging* (IM), na qual os interlocutores interagem por meio da linguagem verbal, geralmente digitada num teclado e lida como texto num ecrã (de telemóvel, computador ou tablet), e onde os corpos físicos (e suas ações) são tecnicamente inexistentes (Herring, 2004). É evidente que a CMC se tem vindo a tornar cada vez mais multimodal e a interação *online* prevê outros sistemas semióticos, como emojis, imagens, vídeos ou mensagens de voz, mas a linguagem escrita ainda constitui um componente essencial da comunicação *online* (Crystal, 2001; Herring, 2004; Yus, 2011).

Em relação à linguagem escrita em formato digital, diversos linguistas apontaram um fenómeno de hibridismo e de contaminação entre elementos retirados da língua escrita e falada (cf. Flores-Salgado & Castineira-Benitez, 2018; Sánchez-Moya & Cruz-Moya, 2015; Seara, 2024; Yus, 2011). Por exemplo, os autores que analisaram conversas escritas na aplicação WhatsApp mencionaram o uso de uma linguagem bastante próxima do discurso falado. De facto, o discurso digital tem sido definido como texto resultante do processo de transferência do discurso oral para a forma escrita, muitas vezes com ícones (emojis, emoticons, GIFs, etc.) usados tanto no momento de reforçar algumas ações comunicativas quanto para comunicar sentimentos difíceis de transmitir num estilo escrito (Dresner & Herring, 2010; Flores-Salgado & Castineira-Benitez, 2018; Herring, 2004). Na verdade, se olharmos para a forma como usamos pontuação, maiúsculas e emojis, vemos como a linguagem escrita se adaptou para substituir os elementos suprasegmentais típicos da comunicação oral (Baron & Ling, 2011; Longo, 2020; Sánchez-Moya & Cruz-Moya, 2015). A este propósito,

lo por escrito a partir do que diria, caso estivesse em contextos semelhantes aos propostos (cf. Blum-Kulka et al., 1989; Félix-Brasdefer, 2010; Leech, 2014; Ogiermann, 2018; Schneider, 2018).

para o contexto italiano, Antonelli (2014, p. 543) justifica este hibridismo textual afirmando que o italiano escrito digitalmente criou as condições para a afirmação de um italiano escrito informal. A impressão de proximidade com a oralidade que se tem na escrita telemática deve-se em grande parte a essa informalidade, que leva os utilizadores da rede a sobrepor a “gramática informal” e a “gramática da fala”. Segundo o autor, várias formas de “neo-epistolaridade tecnológica” (e-mail, SMS e mensagens instantâneas) causaram um importante regresso à comunicação escrita no dia a dia, e isto determina a dissolução das coordenadas que há séculos caracterizavam e condicionavam a escrita. A escrita transita para o domínio do efêmero; à medida que escrevemos com tanta frequência, o ato de escrever torna-se um gesto quotidiano, extremamente distante da solenidade que sempre o envolveu.

Apesar de a crítica se ter debruçado com grande interesse sobre a CMC, no âmbito de pesquisa da pragmática linguística continuam a faltar estudos empíricos que tenham analisado as estratégias de cortesia adotadas pelos falantes ao enviar uma mensagem instantânea. Um dos poucos trabalhos que têm como foco a análise das estratégias pragmatolinguísticas no *instant messaging* é o de Flores-Salgado e Castineira-Benitez (2018). As investigadoras estudaram o ato de fala do pedido em interações espontâneas no WhatsApp entre falantes de espanhol do México: a investigação centrou-se na escolha das estratégias de cortesia, revelando que os participantes recorreram predominantemente a estratégias convencionalmente indiretas, acompanhadas de um uso significativo de modificação sintática. Além disso, verificou-se que as sequências de abertura e fecho estavam presentes em todas as interações analisadas. Em particular, as saudações foram amplamente preferidas em detrimento de formas de tratamento deferentes, o que pode indicar uma estratégia de construção de solidariedade entre os interlocutores. No que diz respeito à variação diamésica, salientou-se que os pedidos escritos e enviados por meio de mensagens instantâneas podem ser formulados em vários turnos, frequentemente introduzidos por um elemento preparatório, e podem ser atenuados através do uso de pictogramas, como emoticons ou emojis.

No caso em análise, da produção do ato de fala de desmarcar compromissos no IM, Brocca (2021) investigou este ato de fala no âmbito do italiano como língua segunda. Foi recolhido um *corpus* de escrita digital através de DCTs realizados no WhatsApp por aprendentes germanófonos de italiano e por falantes nativos. Os questionários tinham como objetivo eliciar os atos de fala do pedido e do cancelamento em contextos de crescente distância social. A análise, conduzida numa perspectiva contrastiva, revelou diferenças significativas na realização do ato de cancelamento entre os dois grupos: os falantes nativos produziram cancelamentos compostos por vários sub-atos, enquanto os aprendentes apresentaram um número reduzido de sub-atos e um uso limitado do sub-ato de justificação. Estes resultados sublinham a importância de sensibilizar os falantes para as suas escolhas comunicativas e para as estratégias sociopragmáticas a adotar em função do contexto linguístico-cultural em que estão inseridos.

Como afirma Locher (2010), é particularmente relevante investigar de que forma as questões interpessoais de cortesia e descortesia são negociadas na interação *online* e como estas se articulam com a construção da identidade e a negociação da face. Ambos os aspetos estão ligados ao conceito de cortesia linguística e transmitem-se durante o discurso, através das escolhas linguísticas feitas pelos falantes (cf. Amossy, 2010; Caffi, 2017; Locher, 2010; Maingueneau, 2005; Spencer-Oatey, 2007). Por outras palavras, o enunciador constrói e negocia a própria identidade e imagem social com o seu interlocutor, a partir do discurso e da interpretação do papel que vão desempenhando em cada situação comunicativa (Caffi, 2017, p. 56). Nesta perspectiva dinâmica, de “co-construção” da imagem do locutor e do alocutário no momento da enunciação, os falantes podem optar por utilizar estratégias de cortesia na realização dos atos de fala seguindo os critérios de adequação metapragmática e metacomunicativa reconhecidos e partilhados pela sua própria comunidade (2017, p. 56).

É fundamental salientar que a comunicação digital é assíncrona, embora os tempos de resposta possam variar em rapidez. Isto implica que os interlocutores podem estar presentes ou ausentes em qualquer momento, uma vez que possuem a liberdade de entrar e sair da rede conforme a sua conveniência (Cabral, 2014, p. 516). Como consequência, as mensagens não são necessariamente recebidas e respondidas em tempo real, sendo

comum que haja um intervalo até à resposta do interlocutor. Estas dinâmicas intensificam tanto as expectativas quanto as perceções dos utilizadores, sejam elas positivas ou negativas, ressaltando, assim, a centralidade da linguagem verbal e das estratégias de cortesia na interação digital (Cabral, 2014, p. 516).

Atualmente, como sublinham Flores-Salgado e Castineira-Benitez (2018), a investigação sobre os atos de fala em IM continua a ser uma área pouco estudada, não existindo diretrizes linguísticas para a redação de mensagens neste meio. Consequentemente, os utilizadores podem sentir insegurança quanto às estratégias de cortesia e às formas linguísticas mais adequadas consoante a situação linguístico-comunicativa, especialmente no caso de contextos multiculturais.

Apenas se registam algumas tentativas para investigar empiricamente o ato de fala do cancelamento de última hora após um convite, apesar de se tratar de uma situação comunicativa bastante comum. Até à data, o contexto lusófono parece carecer ainda de um estudo mais aprofundado sobre a realização deste ato no IM. Este estudo preliminar pretende colmatar esta lacuna e constituir uma base para o desenvolvimento de futuras investigações sobre o uso dos atos de fala em aplicações de mensagens.

4. Metodologia

Nesta secção, será apresentada a metodologia escolhida para esta investigação de carácter exploratório: apresentaremos o processo de constituição do *corpus*, a tipologia de informantes que constituiu a amostra e a taxonomia utilizada para a análise do ato de fala de desmarcar compromissos.

4.1. Objetivos

O objetivo principal do presente trabalho é analisar qualitativamente o ato de fala de desmarcar compromissos, produzido por falantes nativos de italiano e português, nas variedades europeia e brasileira, em ambientes virtuais. Por outras palavras, o estudo visa investigar as estratégias discursivas empregadas na CMC pelos informantes para a realização de cancelamentos de compromissos, em particular cancelamentos de última hora, e as suas perceções quanto à possibilidade e necessidade da sua realização.

Mais concretamente, questionámo-nos sobre se o cancelamento de última hora após um convite é considerado uma prática comum por falantes portugueses e brasileiros, conforme já observado por Cortés Velásquez (2017) e por Cortés Velásquez e Nuzzo (2021) no contexto linguístico-cultural colombiano, ou se, pelo contrário, esse comportamento é percebido como indelicado, à semelhança do que ocorre no contexto linguístico-cultural italiano. De acordo com Gomes (2020), os brasileiros teriam mais dificuldade em formular recusas diretas em resposta a um convite, pedido ou proposta, ou seja, a dizer “não” explicitamente. Consequentemente, podemos assumir que sejam mais propensos a recorrer a cancelamentos de última hora do que portugueses e italianos.

Em suma, a presente investigação propõe-se, neste sentido, a:

- i. Identificar estratégias pragmalinguísticas usadas pelos falantes para a realização de cancelamentos de compromissos em interações virtuais entre amigos;
- ii. Investigar as perceções de portugueses, brasileiros e italianos sobre este ato de fala em relação aos seus hábitos socioculturais.

4.2. Constituição do *corpus*

Conforme expusemos anteriormente, esta investigação pretende considerar fenómenos linguístico-discursivos relacionados com o ato de fala de desmarcar compromissos em contextos informais na comunicação mediada por computador, através da análise de dados empíricos produzidos, de forma espontânea, por falantes

nativos de italiano, português europeu e português brasileiro. Para o efeito, foi conduzido um estudo exploratório a partir de uma análise qualitativa de um *corpus* naturalístico de 147 cancelamentos de compromissos, realizados em conversas de amigos por WhatsApp. Nomeadamente, 48 cancelamentos foram realizados por brasileiros (em particular, do Estado de São Paulo), 43 por portugueses (das regiões de Lisboa e Porto) e 56 por italianos (da cidade de Roma).

O *corpus* foi recolhido por meio de capturas de ecrã enviadas pelos próprios participantes entre dezembro de 2023 e junho de 2024. Os informantes que participaram neste estudo totalizam 128 indivíduos com idades entre os 20 e os 35 anos, amigos ou conhecidos da própria investigadora, que concordaram previamente em partilhar as suas conversas (chats) por WhatsApp e autorizaram o uso dos seus dados para fins de investigação e de divulgação científica. A maioria é composta por estudantes universitários e trabalhadores.

Posteriormente, para compreender as perceções dos falantes sobre o ato de fala objeto da investigação, foram recolhidas reflexões metapragmáticas por meio de entrevistas, tendo sido entrevistados 76 informantes para o estudo dos conhecimentos socioculturais dos falantes da língua e cultura-alvo (Félix-Brasdefer & Hasler-Barker, 2017).

Em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), todos os dados foram anonimizados ou pseudonimizados. As conversas recolhidas foram numeradas e transcritas num documento Microsoft Word e, posteriormente, inseridas numa tabela Excel.

As interações no WhatsApp constituem um *corpus* privilegiado para a análise sociopragmática do comportamento linguístico *online*, porque permitem investigar os atos de fala em conversas quotidianas em ambientes virtuais com base em dados naturais (Félix-Brasdefer, 2007b; Flores-Salgado & Castineira-Benitez, 2018; Golato, 2017). Para os efeitos do presente trabalho, foram assim considerados instrumentos e critérios de análise pertencentes à área da CMC (cf. Androutsopoulos, 2006; Crystal, 2001; Herring, 2004), da sociopragmática e da pragmática cross-cultural (cf. Blum-Kulka et al., 1989; Félix-Brasdefer, 2003; Flores-Salgado & Castineira-Benitez, 2018; Nuzzo & Cortés Velásquez, 2020).

4.3. Categorias de análise

A taxonomia utilizada para a análise do ato de fala de desmarcar compromissos é inspirada nos trabalhos de Nuzzo e Cortés Velásquez (2020), Cortés Velásquez e Nuzzo (2021) e Brocca et al. (2023). Os autores dividem cada ato em unidades ilocucionárias mínimas definidas como ‘sub-atos’. Os sub-atos encontrados no *corpus* foram categorizados de acordo com o seu valor ilocucionário específico. Esta perspetiva, diferentemente da classificação adotada pela maioria das investigações no âmbito da pragmática cross-cultural (cf. Beebe et al., 1990; Blum-Kulka et al., 1989; Félix-Brasdefer, 2003; Santoro et al., 2021), em vez de identificar um ato principal (núcleo) e os atos de suporte, classifica os diferentes sub-atos sem atribuição hierárquica. Tal abordagem, segundo os autores, simplifica o processo de etiquetagem uma vez que nem sempre é possível distinguir o ato principal das estratégias acessórias, especialmente quando o ato de desmarcar ocorre de forma indireta (por exemplo, apenas por meio de uma justificação). Por conseguinte, todos os sub-atos podem igualmente contribuir para transmitir a principal força ilocutória do ato de fala.

Durante a análise dos dados, essa taxonomia foi ajustada aos nossos *corpora* através de uma abordagem orientada pelos dados (“*data-driven*”), garantindo que a classificação final contemplasse exclusivamente as estratégias discursivas efetivamente atestadas nos dados.

Portanto, a partir da observação do *corpus* e da revisão da literatura de referência, conseguimos assim identificar 11 categorias de sub-atos⁶:

⁶ Para evitar potenciais confusões ou dúvidas, as categorias de análise mantêm a nomenclatura em inglês, original nos trabalhos de Nuzzo e Cortés Velásquez (2020), Cortés Velásquez e Nuzzo (2021) e Brocca et al. (2023).

1. *Alerter*: o locutor chama a atenção do interlocutor para começar a interação (a conversa pode ser aberta com saudações afetuosas);
2. *Appeal to empathy*: o locutor apela à empatia do interlocutor para que tenha uma atitude compreensiva;
3. *Cancellation*: o locutor comunica o cancelamento, ou seja, que não poderá comparecer ao evento para o qual tinha anteriormente aceite o convite;
4. *Explanation*: o locutor explica por que razão vai cancelar, referindo-se a um impedimento específico ou a um imprevisto genérico;
5. *Farewell*: o locutor despede-se para encerrar a conversa;
6. *Gratitude*: agradece o convite, manifestando o seu apreço pela proposta recebida;
7. *Offer of repair*: propõe uma alternativa ou promete não faltar da próxima vez, ou, no caso de eventos em grupo, pede para não ser desmarcado o compromisso, apesar da sua ausência;
8. *Preparator*: prepara o terreno dizendo que tem notícias para dar;
9. *Remedial move*: expressa descontentamento e/ou pede desculpa;
10. *Willingness*: expressa o seu desejo de participar apesar do cancelamento;
11. *Wishes*: deseja que o interlocutor se divirta e expressa o seu voto de sucesso para o evento.

Para ilustrarmos as categorias de análise, na Tabela 1 utilizámos alguns exemplos previamente retirados dos três *corpora*, italiano (ITA), português brasileiro (PB) e português europeu (PE).

Tabela 1

Taxonomia dos Sub-atos

SUB-ATO	ITA	PB	PE
Alerter	<i>Buongiorno!; Raga</i>	<i>Oi, meninas!; Mano; Gente</i>	<i>Amiga linda!!; Alô coração!; Amigas</i>
Appeal to empathy	<i>Non mi uccidete per favore</i>	<i>Não me odeie; Eu sou a pior pessoa do mundo</i>	
Cancellation	<i>Io stasera non riesco a venire</i>	<i>Não vou mais conseguir ir</i> 😬	<i>Tenho que cancelar amanhã</i> 🧑 ♀
Explanation	<i>Non mi sento tanto bene, ho il raffreddore</i>	<i>Eu confesso que tô muito cansada</i> 😫	<i>Estou com covid</i> 🦠 🦠
Farewell	<i>Ci sentiamo presto</i>	<i>Beijos!; Abraço</i>	<i>Um beijinho! Fim de semana feliz!</i>
Gratitude	<i>Grazie mille per l'invito e auguri!!</i> 😊 🎉	<i>Agradeço de coração pelo convite</i>	
Offer of repair	<i>Rimandiamo, ok?</i>	<i>Acha que podemos jogar pra quinta ou sexta?</i>	<i>Havemos de combinar para uma altura mais tranquila</i>
Preparator	<i>Ho un problema; Cattive notizie</i> 😬		<i>Péssimas notícias...</i>
Remedial move	<i>Mi dispiace tantissimo</i>	<i>Me perdoe</i> 🙏	<i>Mil perdões pelo transtorno!</i>
Willingness		<i>Queria ir hoje... mas...</i>	<i>Estava tanto a apetecer me ir</i>
Wishes	<i>Divertiti!</i>	<i>Bom almoço pra vcs!</i>	<i>Mas divirtam-me muito!!!</i>

Nem todos os 11 sub-atos foram identificados nos três *corpora*; no entanto, optou-se por manter todos os que foram registados em cada *sub-corpus*, como *Appeal to Empathy*, *Gratitude*, *Preparator* e *Willingness*.

Por último, três categorias de modificadores internos foram identificadas:

1. *Evaluation*: introduz uma avaliação do locutor sobre o estado de coisas descrito no sub-ato em que ocorre;
2. *Intensifier*: aumenta a força ilocutória do sub-ato em que ocorre;

3. *Term of endearment*: termo de afeição que qualifica a relação entre o locutor e o interlocutor.

Trata-se de modificadores lexicais e morfossintáticos utilizados pelos falantes para atenuar ou intensificar a força ilocutória do ato do cancelamento, como exemplificado na Tabela 2 (os modificadores estão a negrito). Emoticons e emojis também foram anotados, e a sua função foi determinada dependendo do contexto, principalmente como modificadores proxémicos (Brocca et al., 2023).

Tabela 2

Taxonomia dos Modificadores

MODIFICADOR	ITA	PB	PE
Evaluation	<i>Purtroppo</i> <i>mi è salita la</i>	<i>não vou conseguir ir ver a</i>	<i>Olha infelizmente não</i>
	<i>febbre;</i>	<i>tua apresentação</i>	<i>consigo ir ao jantar 😞;</i>
	<i>Mi sa che</i> <i>vi devo dare</i>	<i>infelizmente!</i> 😞;	<i>Creio que</i> <i>já não vou</i>
	<i>buca oggi</i>	<i>Acho que</i> <i>não vou</i> 😞	<i>conseguir ir</i>
Intensifier			<i>Eu queria bue mas não</i>
			<i>consigo 🙄🙄🙄;</i>
	<i>Mi dispiace proprio;</i>	<i>Mil</i> <i>desculpas;</i>	
	<i>mi dispiace tantissimo...</i>		<i>Mil</i> <i>perdões pelo</i>
Term of endearment		<i>Po irmão;</i>	<i>Amigas</i> 🙄;
	<i>ciccine</i> <i>ciao</i> ❤️	<i>Bom dia amiga, tudo</i>	<i>Meus amores;</i>
	<i>Ciao carissima</i>	<i>bem?; Nossa, gato!</i>	<i>Alô coração!</i>

5. Análise das estratégias discursivas

Nesta secção, após a anotação manual dos *corpora*, foi possível realizar uma análise ilustrativa das estratégias pragmalinguísticas utilizadas para a realização do ato de desmarcar compromissos a partir de um estudo de caso. Em particular, foram extraídos exemplos dos três *sub-corpora* (italiano, português brasileiro e português europeu) sobre cancelamentos de compromissos entre amigos (por exemplo passeios, jantares, festas, etc.), enviados por IM. Os resultados são apresentados com base tanto nas estratégias empregadas nos sub-atos quanto nos modificadores. Nomeadamente, são analisados o conteúdo e a ordem das estratégias pragmáticas. De referir, no entanto, que não foi possível estabelecer a frequência de uso dessas estratégias, devido ao facto de ser um estudo em desenvolvimento e de a dimensão da amostra não permitir fazer uma análise quantitativa. Futuramente, esperamos aprofundar a investigação, apontando nesta direcção.

5.1. O ato de fala de desmarcar compromissos entre amigos no *instant messaging*

5.1.1. Os sub-atos que compõem o ato de desmarcar

Os exemplos⁷ aqui apresentados consideram interações caracterizadas por um alto nível de informalidade. A este respeito, os dados naturais recolhidos até ao momento foram enviados/recebidos através da aplicação de mensagens instantâneas WhatsApp, que, devido à sua natureza, é habitualmente utilizada em contextos informais e/ou semi-informais, exigindo, portanto, um grau médio-baixo de distância social e de poder relativo (na terminologia de Brown & Levinson, 1987). Além disso, as interações espontâneas, obtidas nas línguas e/ou variedades objeto do estudo, referem-se principalmente a atividades de convívio entre amigos e colegas (de trabalho ou da faculdade). Isto implica uma maior proximidade entre os interlocutores e, por conseguinte, o uso de uma linguagem coloquial, com expressões informais, e de elementos típicos da oralidade.

Considerando os pressupostos teórico-metodológicos delineados nos parágrafos anteriores, foi possível identificar, nos três *sub-corpora*, dois modelos principais para a realização do ato de fala de desmarcar compromissos: em diversos casos, a configuração do ato do cancelamento apresenta uma estrutura centralizada no sub-ato *Cancellation*, ou seja, uma asserção explícita de não participação, em combinação com outros sub-atos; no entanto, em outros casos, o ato de desmarcar é expresso por meio de sub-atos distintos de *Cancellation*, implicando, assim, o recurso a estratégias comunicativas indiretas.

Quando o ato do cancelamento é constituído pela combinação do sub-ato *Cancellation* com outros sub-atos, tal configuração manifesta-se principalmente através do sub-ato *Cancellation*, em coocorrência com os sub-atos *Alerter* e *Explanation*, como é possível observar nos três exemplos que seguem (1) – (3), em italiano, português brasileiro e português europeu, respetivamente.

(1) ITA_49:

Raga [*Alerter*] Molto probabilmente una mia coinquilina ha il Covid [*Explanation*] Quindi non sarò dei vostri **temo** [*Cancellation*]

Malta Muito provavelmente uma das minhas colegas de casa tem Covid Por isso **receio** que não possa juntar-me a vocês

(2) PB_08:

Oi, meninas! [*Alerter*] Acordei hoje com muita dor de garganta [*Explanation*], **acho** que não será uma boa sair hoje 🙄 [*Cancellation*]

(3) PE_43:

Meus amores [*Alerter*], surgiu-me uma coisa [*Explanation*] e **creio** que já não vou conseguir ir [*Cancellation*], mas divirtam-me muito!!! 🥰 🍷 ✨ [*Wishes*]

Em relação às estratégias discursivas, os três falantes optam por fazer uma referência explícita ao facto de estarem a cancelar e de não poderem ir ao evento. No entanto, ao desmarcarem, incluem construções com verbos de opinião e sentimento, *acho* que, *creio* que, em português brasileiro e europeu, e *temo* ('receio') em italiano, para atenuar a força ilocutória do enunciado. Desta forma, espera-se que o interlocutor interprete a mensagem como rejeição, mesmo não sendo algo definitivo. Este fenómeno, que foi encontrado nos três *sub-corpora*, é

⁷ Para a apresentação dos exemplos, foram omitidos os nomes dos participantes e foram aplicados códigos identificativos para cada ato de fala produzido. No caso de mensagens em que os falantes mencionaram nomes próprios (por exemplo, nas expressões vocativas), foram mantidas apenas as iniciais. Os exemplos retirados do *corpus* são apresentados exatamente como foram escritos e enviados pelos informantes via WhatsApp. Portanto, nenhum erro gramatical, de pontuação ou sintático, assim como abreviação, foi corrigido durante o processo de transcrição e tradução dos enunciados. Os textos das mensagens originais em italiano foram traduzidos para o português pela investigadora com a máxima fidelidade possível.

corroborado pelos resultados evidenciados em outras investigações sobre estratégias de cortesia e atenuação⁸, tanto no contexto italiano como no contexto do português (cf. Carreira, 2004; Cortés Velásquez & Nuzzo, 2021; González Berrio et al., 2021; Seara, 2017). Na mesma linha, foi identificada a presença do verbo “conseguir” nos *corpora* de informantes brasileiros e portugueses para atenuar o ato de cancelar (*não vou conseguir ir*), exemplos (3), (11) e (13); e no corpus de italiano foi utilizada uma expressão equivalente por meio do verbo pronominal “farcela” (*non ce la faccio*), veja-se o exemplo (8).

Nos exemplos (2) e (3), em PB e PE, também foram utilizados emojis com função de modificadores internos nos sub-atos *Cancellation* e *Wishes* para expressar tristeza e frustração como estratégia de aproximação ao alocutário.

Os participantes consideraram igualmente necessário fornecer uma explicação ao cancelar em cima da hora, referindo-se a um impedimento específico, em (1) e (2), ou a um imprevisto genérico, em (3). Ao atribuírem o cancelamento a um elemento independente da sua vontade que impede, justamente, a participação no evento, os locutores podem salvar tanto a face positiva como a negativa dos seus alocutários. De facto, como já foi observado em estudos anteriores que investigaram este ato de fala em italiano, espanhol colombiano e alemão austríaco (Brocca et al., 2023; Nuzzo & Cortés Velásquez, 2020), ao apresentar motivos imperiosos para desmarcar, o falante pode dar a entender que, normalmente, não ia ameaçar a face positiva do amigo que o convidou, ao não cumprir o seu desejo de partilhar tempo juntos; e, por outro lado, também não ia ameaçar a face negativa ao interferir na execução dos seus planos.

Por fim, em (3) o falante nativo do PE, ao contrário dos falantes italiano e brasileiro, abre a interação com uma saudação afetuosa “meus amores”, interpretada como uma estratégia de intensificação⁹ que reforça a cortesia positiva (ou seja, a valorização da imagem do alocutário), criando empatia com o interlocutor. De facto, em Macário (2019, pp. 231–232), refere-se que os possessivos seguidos por nomes ou adjetivos (nominalizados), denotam tipicamente, em contexto de vocativo, uma proximidade afetiva entre os interlocutores. Segundo a autora, estes elementos são marcadores de dêixis emocional, entendida como expressão, por parte do falante, de proximidade ou distância afetiva relativamente à entidade referida. No entanto, o mesmo falante em (3), prefere usar uma justificação vaga em que se limita a mencionar um acontecimento imprevisto, ao passo que os outros optam por adicionar detalhes; e conclui a mensagem desejando que os interlocutores se divirtam.

No que diz respeito ao segundo esquema de realização do ato de desmarcar encontrado no *corpus*, o falante não diz expressamente que não estará presente no evento para o qual aceitou o convite. Neste caso, a força ilocutória do cancelamento é expressa através da combinação de diferentes sub-atos, que não inclui o sub-ato de *Cancellation*. O ato de desmarcar ocorre, assim, de forma indireta, por exemplo por meio de uma justificação junto à necessidade de remarcar, como em (4). Explicar apenas o motivo pelo qual alguém não pode comparecer a um evento pode ser entendido pelo interlocutor como um cancelamento implícito (Brocca et al., 2023). Vejam-se alguns exemplos:

⁸ Sobre o conceito de atenuação, Briz (2006, p. 228) afirma: “Se trata de un mecanismo más complejo, incluso aparentemente contradictorio, en tanto me alejo del mensaje, suavizándolo, evitando algo de lo que digo o hago, para acercarme o no alejarme demasiado del otro y de ese modo evitar posibles tensiones, malentendidos, amenazas a la imagen propia y, sobre todo, ajena. Una estrategia, así pues, de distancia lingüística a la vez que una estrategia de acercamiento social”.

⁹ A intensificação, como sublinha Briz (Briz, 2017, p. 37), é: “una estrategia pragmática que colabora en el ámbito retórico-argumentativo como refuerzo de lo dicho o del punto de vista propio o ajeno, ya sea coincidente o contrario, y en el ámbito social como mecanismo de refuerzo, ya sea valorizador o amenazante de la imagen propia o ajena”.

(4) ITA_41:

Raga [Alerter] io so mezza influenzata 😷 [Explanation] Mi sa che dobbiamo rimandare [Offer of repair]
Malta eu estou meio doente Acho que temos de remarcar

(5) PB_48:

Gente, [Alerter] desculpa [Remedial move], surgiu um compromisso para mim também... vou ter que acompanhar minha mãe em uma consulta... [Explanation] Tentem marcar vocês. [Offer of repair] Beijos! [Farewell]

(6) PE_25:

Esqueci me que o meu pai faz anos hj haha [Explanation]

Nestes exemplos, o cancelamento é comunicado por meio do uso de outros sub-atos, entre os quais se destaca a *Explanation*, que pode ser utilizada isoladamente, como no exemplo (6), ou em combinação com outros sub-atos, como em (4) e (5). Em relação a estes últimos dois casos, podemos observar que em (4) o esquema adotado pelo falante italiano para a realização deste ato foi: *Alerter* + *Explanation* + *Offer of repair*. Primeiro, o falante abre a interação utilizando a expressão vocativa *raga* (“malta”, “pessoal”) para chamar a atenção dos interlocutores; depois disso, explica que está doente e, por fim, sugere remarcar o jantar. No exemplo em PB, foi utilizada uma estrutura mais elaborada em torno ao sub-ato da *Explanation*: *Alerter* + *Remedial move* + *Explanation* + *Offer of repair* + *Farewell*. Também neste caso, o falante chama a atenção do interlocutor por começar a interação com o uso de um vocativo, *gente*; em seguida, pede desculpa e explica por que motivo não pode participar, referindo-se a um impedimento específico; depois, contrariamente ao exemplo em italiano, o falante não propõe uma alternativa, mas pede aos interlocutores para marcarem, apesar da sua ausência (*tentem marcar vocês*); e, por último, despede-se (*Beijos!*).

Em termos de cortesia linguística, importa salientar que, no exemplo (5), o falante brasileiro, ao cancelar em cima da hora, recorre a um pedido de desculpa (*Remedial move*), com o intuito de atenuar um ato potencialmente ameaçador e de apelar à compreensão do interlocutor. Ao pedir desculpa por interferir nos planos do interlocutor, o convidado manifesta preocupação com a sua face negativa. Com efeito, neste sentido, o falante sugere então que os elementos do grupo mesmo assim se encontrem, com o objetivo de não comprometer os seus planos.

Resumindo, nos exemplos (4) a (6), os informantes preferem não mencionar explicitamente a impossibilidade de comparecer ao evento, mas empregam outras estratégias para o interlocutor perceber que a pessoa convidada não poderá estar presente.

5.1.2. Os modificadores internos

Como foi referido nos parágrafos anteriores, o ato de fala de desmarcar compromissos pode ser modificado por elementos lexicais ou gramaticais para atenuar a sua força ilocutória. Estes elementos de modificação, definidos como modificadores internos, são opcionais e podem ser incorporados à estrutura do enunciado. Os modificadores encontrados no *corpus* foram categorizados a partir da taxonomia elaborada por Nuzzo & Cortés Velásquez (2020): *Evaluation*, *Intensifier* e *Term of endearment*. Dentro dos três *sub-corpora*, italiano, português brasileiro e europeu, foram identificados e analisados modificadores pertencentes a estas três categorias. Começando pelo *sub-corpus* do italiano, observamos o uso de modificadores por parte dos falantes, em particular para os sub-atos *Alerter*, *Cancellation*, *Explanation* e *Remedial move*. Vejam-se os exemplos seguintes:

(7) ITA_07:

Ciao, **purtroppo** mi è salita la febbre e domani non potrò **proprio** esserci
Olá, **infelizmente** a minha febre subiu e amanhã não vou poder **mesmo** estar aí

(8) ITA_31:

Mi sa che domani non ce la faccio perché oggi non sono riuscita ad aprire libro

Mi dispiace **tantissimo** darti buca 🙄

Acho que amanhã não vou conseguir, porque não consegui pegar num único livro

Lamento **imenso** por deixar-te pendurado/a 🙄

(9) ITA_56:

ciccine ciao ❤️ scusateci ma oggi non ce la sentiamo di fare niente stanotte siamo stati male forse ci ha dato fastidio la cena ci sentiamo un po' degli straccetti 🙄🙄🙄🙄🙄

Queridinhas, olá ❤️ desculpem-nos, mas hoje não estamos com disposição para fazer nada esta noite passámos mal talvez o jantar não nos tenha caído bem estamos uns farrapos 🙄🙄🙄🙄🙄

Conforme ilustrado a negrito nos exemplos (7) e (8), os sub-atos produzidos foram objeto de atenuação ou intensificação através do emprego de modificadores que se enquadram nas categorias de *Evaluation* e *Intensifier*. Para a primeira categoria (*Evaluation*), foram utilizados modificadores lexicais para expressar tristeza (*purtroppo mi è salita la febbre*, “infelizmente a minha febre subiu”), no sub-ato *Explanation* em (7), ou dúvidas em relação à não participação no evento (*mi sa che domani non ce la faccio*, “acho que amanhã não consigo”), no sub-ato *Cancellation* em (8), com o intuito de atenuar a força ilocutória do ato do cancelamento. No caso da segunda categoria (*Intensifier*), foram utilizados não só modificadores lexicais para transmitir com mais intensidade os sentimentos do falante ao comunicar que não estará presente (*domani non potrò proprio esserci*, “amanhã não vou poder mesmo estar aí”) em (7); como também modificadores morfossintáticos (*mi dispiace tantissimo darti buca* 🙄, “lamento imenso deixar-te pendurado/a”), com o emprego do grau superlativo absoluto através do sufixo “-issimo” no adjetivo “tanto” em (8). Neste último exemplo, o locutor recorreu a um emoji de choro que contribui, por sua vez, para reforçar o ato ilocutório. No exemplo (9), no sub-ato *Alerter*, foi usada a expressão vocativa *ciccine ciao* (“queridinhas, olá”) acompanhada do emoji do coração, interpretada como *Term of endearment*. Nomeadamente, ao usar um adjetivo de avaliação positiva, o locutor mostra preocupar-se com a proteção da face positiva do alocutário. De facto, neste caso, há uma tentativa de valorizar a relação que existe entre ele e o seu destinatário e apelar à sua solidariedade. Este fenómeno foi encontrado igualmente no *sub-corpus* de português europeu, no exemplo (3), e no *sub-corpus* de português brasileiro, que passamos a apresentar por meio de alguns exemplos:

(10) PB_23:

Pessoal, **infelizmente**, amanhã tenho uma banca de qualificação

(11) PB_45:

Poo, n vou conseguir ir com vcs

Desculpa **msm**

Queria

(12) PB_27:

Po **irmão**, fiquei com um contratempo pra resolver

Nestes três exemplos em PB, encontramos semelhanças com os exemplos em italiano no uso dos modificadores internos: em (10) o falante brasileiro também utilizou um modificador lexical pertencente à categoria *Evaluation*, para expressar descontentamento no sub-ato *Explanation* (*infelizmente*). Em (11) aparece o modificador lexical da categoria *Intensifier* para intensificar a força do sub-ato *Remedial move* (*desculpa msm*). É interessante notar que, neste caso, o modificador não é usado apenas para manifestar descontentamento ou tristeza, mas também para reforçar um pedido de desculpa. No exemplo (12), o vocativo *irmão*, identificado como *Term of endearment*, sinaliza uma proximidade afetiva e, em particular, uma relação de amizade entre

dois jovens. Esta forma de tratamento pode ser considerada uma estratégia de cortesia positiva (ou seja, de solidariedade), pois, como já foi evidenciado em outros casos, trata-se de termos afetuosos utilizados principalmente no sub-ato *Alerter* para abrir a interação e predispor positivamente o interlocutor.

No que diz respeito aos modificadores encontrados no *sub-corpus* do português europeu, estes foram usados como estratégia de atenuação ou intensificação em particular nos sub-atos de *Alerter*, *Cancellation*, *Remedial move*, *Explanation*. Nos exemplos (13) e (15), novamente, foram usados modificadores da categoria *Term of endearment* (vocativos afetuosos e emojis) como estratégias de cortesia valorizadora para chamar a atenção do interlocutor e apelar à sua solidariedade, *amiga linda* e *bom dia* 🥰. Cabe destacar que, no exemplo (13), também é usado um *Term of endearment* no sub-ato de *Cancellation* para atenuar a força ilocutória do cancelamento: *meu amor*, acompanhado do emoticon de choro :”(. Adicionalmente, os sub-atos *Cancellation* e *Explanation* são frequentemente objeto de modificação, através do emprego de modificadores pertencentes às categorias de *Evaluation* (*não sei se...; infelizmente*) e *Intensifier* (*mesmo*), como demonstrado nos exemplos (14) e (15). No caso do sub-ato *Remedial move*, pelo contrário, este parece incorporar apenas modificadores da categoria *Intensifier* (*mil perdões*), veja-se o exemplo (13). Tal fenómeno aparece igualmente nos dados sobre o italiano e o português brasileiro e encontra confirmação também na literatura de referência.

(13) PE_42:

Amiga linda!! Como estás, coisa boa? 🥰❤️

Afinal, não vou conseguir ir ao filminho amanhã, **meu amor** :”((Mil perdões!

(14) PE_31:

M., eu **não sei se** é boa ideia eu ir amanhã, eu estou **mesmo** a falecer

(15) PE_24:

Bom dia 🥰 tudo bem?

Olha **infelizmente** não consigo ir ao jantar 🙄 vou fazer noite nesse dia, só vou sair depois das 23h.

Espero que se divirtam muito 🥰

Tendo em conta que foi realizada uma análise à linguagem escrita em ambientes virtuais, vale ressaltar que, além da combinação de diferentes sub-atos e modificadores lexicais ou gramaticais, existem outros recursos que contribuem para a atenuação da força ilocutória do ato de fala produzido. Isto é, elementos conversacionais típicos da CMC, como emoticons, onomatopeias de gargalhada e exclamações, que permitem expressar sentimentos e ações difíceis de transmitir através da escrita. A título de exemplo, o emprego da onomatopeia do riso (*haha*) pode constituir um recurso que auxilia os participantes na gestão de momentos interacionais particularmente delicados (Petitjean & Morel, 2017), como em (6). Na mesma linha, encontra-se o ponto de exclamação, que, segundo Baron e Ling (2011), pode funcionar como um *courtesy symbol* e *conversational softener*, sendo, portanto, utilizado para tornar o tom da mensagem mais amigável e sincero. Este sinal de pontuação, bem como o sinal de reticências, parece então assumir um papel neutro ou mesmo “positivo” na marcação do final de uma unidade textual, funcionando como alternativa ao ponto final, que, nesses mesmos contextos, tende a adquirir conotações negativas (Longo, 2020, p. 48), como se pode observar nos exemplos (5) e (13). Da mesma forma, emojis e emoticons representam estratégias da escrita digital destinadas a recuperar os aspetos não verbais da comunicação face a face, nomeadamente a expressão facial e a gestualidade (Antonelli, 2011), e também ajudam a atenuar a força ilocutória e, consequentemente, a potencial “ameaça” do ato que está a ser realizado, como em (2), (3), (4), (8), (9), (13) e (15).

5.2. Comentários dos participantes a partir de uma entrevista

Nesta secção, serão apresentados comentários dos participantes recolhidos através de entrevistas *online* com o intuito de obter dados sobre as suas perceções em relação ao ato de fala objeto deste estudo. As entrevistas

foram realizadas na língua materna dos participantes para possibilitar uma expressão livre e espontânea, prevenindo assim eventuais obstáculos à comunicação.

O acesso aos conhecimentos e às interpretações dos informantes representa um recurso essencial ao investigador para se orientar no processo de análise dos dados empíricos e das práticas sociolinguísticas da comunidade que quer estudar. De facto, o uso de instrumentos introspectivos ou retrospectivos na pragmática cross-cultural constitui uma metodologia válida para o estudo dos conhecimentos socioculturais dos falantes da língua e cultura-alvo e da perceção de determinados atos de fala em contextos formais e informais, bem como das noções de cortesia, de diretividade e indiretividade (Félix-Brasdefer & Hasler-Barker, 2017, p. 33). Portanto, ainda que esta constitua uma amostra reduzida (76 entrevistados: 30 brasileiros, 21 portugueses e 25 italianos) os informantes forneceram pistas acerca das suas expectativas ao receberem um cancelamento. Mais precisamente, responderam às seguintes perguntas:

- i. Como consideras o ato de desmarcar um compromisso, em particular em cima da hora?
- ii. Normalmente, qual é a tua reação ao receber um cancelamento por parte de um amigo?
- iii. É algo que faz parte do teu quotidiano e da tua língua e cultura?

A partir destas perguntas surgiram diversas considerações nas três comunidades de fala em estudo; seguem-se alguns exemplos¹⁰:

(16) ITA_23 [F-27-Roma]:

Se per un imprevisto vero e proprio, può capitare a tutti. Se è un'abitudine, è poco carino ed educato. Se so già che non potrò andare rifiuto subito, però, se mi capita di cancellare, avviso appena so. *Se for por causa de um imprevisto real, pode acontecer a qualquer um. Se é um hábito, não é muito simpático e educado. Se eu já sei que não vou poder ir recuso-me imediatamente. Mas se tiver de desmarcar algo aviso assim que souber.*

(17) ITA_25 [F-26-Roma]:

Tendenzialmente, quando mi si propone una cosa e già non mi va, dico subito no, cioè dico subito “no, ho da fare”. Se annullo il giorno stesso o un’ora prima, vuol dire che è veramente successo qualcosa (che sto male, che ho un imprevisto, comunque può succedere). Se è il giorno stesso, non annullo mai solo perché non mi va. *Normalmente, quando recebo um convite e não tenho vontade de ir, digo logo que não, ou seja, digo imediatamente “não, estou ocupado”. Se eu cancelar no mesmo dia ou uma hora antes, significa que algo realmente aconteceu (que estou doente, que tenho um imprevisto, etc.). Se for no mesmo dia, nunca cancelo só porque não me apetece.*

(18) PB_13 [F-26-Interior São Paulo]:

No geral, a gente não tem muito a cultura de falar não. É mais educado cancelar e dar um motivo / desculpa do que falar não. E o que eu faço às vezes é esperar que todo mundo esqueça. Então não confirmo porque aí as pessoas vão lembrar.

(19) PB_29 [M-22-São Paulo]:

Normalmente deixamos em aberto a proposta e se não for possível ir recusamos em cima da hora. Você pode não ter certeza do que vai fazer naquele dia então aceita e chega no dia fica com preguiça

¹⁰ Para garantir o anonimato dos entrevistados, colocámos códigos de identificação, compostos por um número sequencial, sexo, idade e cidade de proveniência do participante.

de ir e arruma desculpa, ou acaba tendo que fazer outra coisa de fato. Mas acontece bastante sim

(20) PE_12 [F-23-Porto]:

Não tenho muitos exemplos de pessoal a cortar-se à última da hora, só a dizerem me que não podem de imediato.

Eu prefiro que me digam não logo de início do que permitirem que eu marque e me oriente, para depois dizerem que não. Desmarcar em cima da hora, a menos que seja por um motivo muito válido, eu encaro como falta de respeito e apreciação.

(21) PE_17 [M-24-Porto]:

Isso depende muito da pessoa. Mas considero que o ideal é a pessoa dizer logo ou que não está interessada ou que não pode, ou então avisar com antecedência que não vai poder. Eu das pessoas que conheço a tendência acho que é ou não aceitar de imediato com uma justificação (ou aceitar e ir). Cancelar no próprio dia é mais raro.

Por meio desta metodologia, foi possível observar não apenas a forma como os falantes consideram o ato de fala de desmarcar compromissos de última hora, mas também a sua percepção quanto à possibilidade e necessidade da sua realização. Estes aspetos fornecem dados relevantes para a análise metapragmática das três comunidades de fala em estudo.

Sucintamente, nestes comentários, os italianos e os portugueses enfatizam a importância de respeitar os compromissos assumidos e, segundo eles, devem ser cancelados apenas em casos de emergência; sem portanto que tal ato implica um grau elevado de ameaça para a face negativa; ao passo que os brasileiros, mesmo tendo uma visão negativa semelhante dos cancelamentos de última hora, referem que, no contexto linguístico-cultural brasileiro, há uma preferência por aceitar um convite quando o recebem, para não frustrar as expectativas de quem fez o convite e, possivelmente, tendem a cancelá-lo posteriormente.

Importa sublinhar que a amostra selecionada não é representativa das populações inteiras das três comunidades, sendo que as considerações metapragmáticas que surgiram durante as entrevistas revelam a necessidade de expandir o *corpus* para o aprofundamento da investigação.

6. Considerações finais e perspetivas futuras

Neste estudo exploratório, procurámos investigar alguns aspetos sobre as estratégias de realização do ato de fala de desmarcar compromissos, em particular de última hora, por parte de três diferentes comunidades de falantes (italianos, portugueses e brasileiros). Pretendemos, assim, categorizar e analisar uma amostra de 147 cancelamentos de compromissos enviados por aplicações de mensagens pelos informantes em contextos reais e depois partilhados com a própria investigadora. Cada ato de fala foi segmentado em diferentes sub-atos a partir da taxonomia elaborada por Nuzzo e Cortés Velásquez (2020) e, durante o processo de análise dos dados, foi adaptada aos nossos *corpora* por meio de procedimentos *data-driven*, de modo que a classificação final incluisse exclusivamente as estratégias discursivas atestadas nos dados. Esta análise foi completada com dados introspectivos de tipo metapragmático obtidos por meio de entrevistas, que nos permitiram cruzar dados empíricos sobre a produção e a percepção dos falantes em relação ao ato de fala objeto do estudo.

Para exemplificarmos os fenómenos encontrados no *corpus*, optamos por apresentar um estudo de caso sobre cancelamentos de compromissos em contextos informais entre amigos e, ao observar as realizações e as perspetivas dos atos produzidos pelos falantes das três línguas e/ou variedades escolhidas, evidenciaram-se várias convergências, mas também divergências que cabe ressaltar. Por um lado, a análise pragmatolinguística e sociopragmática dos dados recolhidos permitiu identificar, nos três grupos de falantes, dois esquemas principais para a realização do ato de desmarcar: (1) uma configuração centrada no sub-ato *Cancellation*, isto é, uma asserção explícita de não participação, combinada com outros sub-atos; (2) uma estrutura composta por sub-

atos distintos de *Cancellation*, implicando, assim, o recurso a estratégias comunicativas indiretas (por exemplo, apenas por meio de fórmulas reparadoras como pedidos de desculpa e justificações, ou propostas de remarcação). Além disto, em termos de cortesia linguística, os resultados apontam uma semelhança também no que concerne à proteção da face do interlocutor no momento de cancelar um compromisso em cima da hora, porque os informantes adotaram tanto estratégias de cortesia positiva (saudações afetuosas, expressões de descontentamento, tentativas de remarcar) como de cortesia negativa (pedidos de desculpa, justificações). É importante realçar que os locutores tendem também a atribuir a sua ausência a uma circunstância imprevista e inevitável, contra a sua vontade, e isto pode salvar tanto a face positiva como a face negativa. De facto, ao justificar o cancelamento com motivos imperiosos, o falante mostra que normalmente não comprometeria os planos do quem o convidou (face negativa), como também não frustraria as suas expectativas (face positiva).

Por outro lado, detetamos uma diferença no que diz respeito às perceções dos falantes sobre a possibilidade de realização deste ato de fala nos contextos linguístico-culturais em que se encontram. Em fase de entrevista, os falantes portugueses e italianos manifestaram a necessidade de ver respeitada a própria face negativa e a do interlocutor (ou seja, evitar a invasão do território: a recusa imediata em resposta a um convite parece ser mais aceitável e, inversamente, o cancelamento de última hora seria uma opção menos preferível). Pelo contrário, os falantes brasileiros, mesmo tendo uma opinião negativa sobre este ato, consideram-no um fenómeno bastante generalizado na própria cultura, em que se tende a não frustrar as expectativas alheias aquando da receção de um convite.

Face à carência de investigações empíricas quantitativas de maior robustez, podemos apenas avançar a hipótese de que a língua e cultura brasileira apresentam uma orientação predominantemente positiva em termos de cortesia – isto é, privilegiam a valorização da imagem do alocutário e a aprovação dos seus desejos no momento em que faz uma proposta ou um convite, através da adoção de estratégias de solidariedade – enquanto a língua e cultura italiana e a portuguesa parecem ser mais orientadas para a cortesia negativa. Esta perspetiva, no caso do português brasileiro, está em consonância com o que foi constatado noutras culturas da América Latina (Cortés Velásquez, 2017; Nuzzo & Cortés Velásquez, 2020; Placencia & Garcia-Fernandez, 2007), e, relativamente ao italiano, é corroborada pelos resultados dos trabalhos de Brocca et al. (2023) e Nuzzo e Cortés Velásquez (2020).

Por último, é importante salientar que, neste trabalho, a recolha de dados foi baseada em material autêntico que é estruturalmente limitado e não perfeitamente equilibrado, sobretudo no que diz respeito à representação cultural e de género, fator esse que poderá ter influência nos resultados. Além disso, tratando-se de um estudo em desenvolvimento, estes resultados não são definitivos e não podem ser generalizados, mas são indicadores relevantes de práticas linguísticas que merecem ser investigadas numa escala maior. Assim, para a prossecução do estudo, consideramos necessária a ampliação do *corpus* de dados naturalísticos, “*naturally occurring data*” (Golato, 2017), ou seja, produzidos de forma espontânea. Este tipo de dados, contudo, apresenta limites: os *corpora* de dados autênticos podem não disponibilizar uma quantidade suficiente de dados para identificar tendências e ocorrências elevadas do fenómeno pragmático em análise, o que os torna pouco adequados para a realização de estudos de natureza comparativa (Kasper, 2008). Para superar essa limitação, consideramos essencial complementar o nosso *corpus* com dados elicitados por meio de instrumentos como o *Discourse Completion Task* (DCT) e questionários de perceção. Trata-se de metodologias amplamente utilizadas no âmbito da pragmática cross-cultural (Ogiermann, 2018), que podem proporcionar ao investigador diversas vantagens, entre as quais o controlo das variáveis sociolinguísticas, a recolha de grandes quantidades de dados e a obtenção de resultados comparáveis e replicáveis, aspeto que os distingue dos *corpora* de dados naturais (Félix-Brasdefer, 2007a). Como referido anteriormente, o DCT é um questionário baseado na descrição de situações comunicativas, no qual se solicita ao informante que redija a resposta que produziria caso se encontrasse nos contextos apresentados. Por conseguinte, optámos por criar um DCT *online*, a partir do *corpus* de dados espontâneos analisado até ao momento, que permitirá captar as perceções de um amplo conjunto de falantes sobre o comportamento linguístico considerado mais adequado para cancelar um compromisso, consoante as situações apresentadas. Além disso, este questionário será aplicado em ambientes virtuais,

possibilitando a recolha de dados relevantes para a análise da comunicação mediada por computador, e os resultados obtidos serão comparados com o *corpus* de dados espontâneos. Desta forma, será possível conduzir uma análise contrastiva mais aprofundada sobre o ato de fala de desmarcar compromissos, relacionando dados quantitativos e qualitativos sobre o uso das estratégias de cortesia linguística e a consciência metapragmática dos falantes nativos de italiano, português europeu e português brasileiro.

Referências

- Amossy, R. (2010). *La présentation de soi. Ethos et identité verbale*. <https://doi.org/10.3917/puf.amoss.2010.01>
- Androutsopoulos, J. (2006). Introduction: Sociolinguistics and computer-mediated communication. *Journal of Sociolinguistics*, 10(4), 419–438. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9841.2006.00286.x>
- Antonelli, G. (2011). *Lingua*. In A. Afribo & E. Zinato (Eds.), *Modernità italiana. Cultura, lingua e letteratura dagli anni Settanta a oggi* (pp. 15–52). Carocci. <https://www.academia.edu/43974550/Lingua>
- Antonelli, G. (2014). L'e-taliano: Una nuova realtà tra le varietà linguistiche italiane? In E. Garavelli & E. Suomela-Härmä (Eds.), *Dal manoscritto al web: Canali e modalità di trasmissione dell'italiano* (Vol. 2, pp. 537–556). Franco Cesati Editore. <https://iris.unicas.it/handle/11580/36582>
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford University Press.
- Baron, N. S., & Ling, R. (2011). Necessary smileys & useless periods: Redefining punctuation in electronically-mediated communication. *Visible Language*, 45(1–2), 45–67.
- Beebe, L., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In R. Scarcella, E. S. Andersen & S. Krashen (Eds.), *Developing communicative competence in a second language* (pp. 55–73). Newbury House Publishers.
- Benine, A. B. G., & Santoro, E. (2022). O ato de fala do pedido em português brasileiro e italiano: Um estudo sobre a avaliação do contexto por parte dos falantes. *Revista de Italianística*, 44, 105–134. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-8281.i44p105-134>
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Ablex Publishing.
- Briz, A. (2006). Atenuación y cortesia verbal en la conversación coloquial: Su tratamiento en la clase de ELE. In *Actas del Programa de formación para profesorado de Español como Lengua Extranjera 2005-2006* (pp. 227–255). Instituto Cervantes de Munich. http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munich_2005-2006/02_briz.pdf
- Briz, A. (2017). Otra vez sobre las funciones de la intensificación en la conversación coloquial. *Boletín de Filología*, 52(2), pp. 37–58. <https://doi.org/10.4067/S0718-93032017000200037>
- Brocca, N. (2021). Ladder: Un corpus di scritture digitali per l'insegnamento della pragmatica in L2. Un esempio di analisi di disdette in Whatsapp. *Italiano LinguaDue*, 13(1), 241–259. <https://doi.org/10.13130/2037-3597/15867>
- Brocca, N., Nuzzo, E., Velásquez, D. C., & Rudigier, M. (2023). Linguistic politeness across Austria and Italy: Backing out of an invitation with an instant message. *Journal of Pragmatics*, 209, 56–70. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2023.02.018>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56–311). Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Cabral, A. L. T. (2014). Interações verbais em ambientes virtuais: Cortesia, descortesia e mal-entendido. In I. Seara (Ed.), *Cortesia: Olhares e (re) invenções* (Vol. 1, pp. 497–518). Chiado Editora.
- Caffi, C. (2017). *Pragmatica. Sei lezioni*. Carocci.

- Carreira, M. H. A. (2004). *Plus ou moins?! L'atténuation et l'intensification dans les langues romanes*. Université Paris 8 Vincennes Saint-Denis.
- Cortés Velásquez, D. (2017). Cancelar una cita como estrategia de rechazo postergado: Resultados e implicaciones didácticas de un estudio transcultural. *EuroAmerican Journal of Applied Linguistics and Languages*, 4(2), 115–134. <https://doi.org/10.21283/2376905X.7.101>
- Cortés Velásquez, D., & Nuzzo, E. (2017). Disdire un appuntamento: Spunti per la didattica dell'italiano L2 a partire da un corpus di parlanti nativi. *Italiano LinguaDue*, 9(1), 17–36. <https://doi.org/10.13130/2037-3597/8761>
- Cortés Velásquez, D., & Nuzzo, E. (2021). Il progetto DISDIR: Origine, sviluppo e direzioni di ricerca. In E. Santoro, L. A. da Silva, & M. Zulma Kulikowski (Eds.), *Estudos em pragmáticas: Atos de fala em português, italiano, espanhol e inglês* (pp. 35–52.). Universidade de São Paulo.
- Crystal, D. (2001). *Language and the internet*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139164771>
- Derks, D., Bos, A. E. R., & von Grumbkow, J. (2008). Emoticons and online message interpretation. *Social Science Computer Review*, 26(3), 379–388. <https://doi.org/10.1177/0894439307311611>
- Dresner, E., & Herring, S. C. (2010). Functions of the nonverbal in CMC: Emoticons and illocutionary force. *Communication Theory*, 20(3), 249–268. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2010.01362.x>
- Félix-Brasdefer, J. C. (2003). Declining an invitation: A cross-cultural study of pragmatic strategies in American English and Latin American Spanish. *Multilingua-journal of Cross-cultural and Interlanguage Communication*, 22(3), 225–255. <https://doi.org/10.1515/mult.2003.012>
- Félix-Brasdefer, J. C. (2007a). Natural speech vs. elicited data: A comparison of natural and role play requests in Mexican Spanish. *Spanish in Context*, 4(2), 159–185. <https://doi.org/10.1075/sic.4.2.03fel>
- Félix-Brasdefer, J. C. (2007b). Pragmatic development in the Spanish as a FL classroom: A cross-sectional study of learner requests. *Intercultural Pragmatics*, 4(2), 253–286. Scopus. <https://doi.org/10.1515/IP.2007.013>
- Félix-Brasdefer, J. C. (2010). Data collection methods in speech act performance: DCTs, role plays, and verbal reports. In A. Martínez-Flor & E. Usó-Juan (Eds.), *Speech act performance: Theoretical, empirical and methodological issues* (pp. 41–56). John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/llt.26.03fel>
- Félix-Brasdefer, J. C., & Hasler-Barker, M. (2017). Elicited data. In A. Barron, Y. Gu, & G. Steen (Eds.), *The Routledge handbook of pragmatics* (pp. 27–40). Routledge.
- Flores-Salgado, E., & Castineira-Benitez, T. A. (2018). The use of politeness in *WhatsApp* discourse and move 'requests'. *Journal of Pragmatics*, 133, 79–92. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.06.009>
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Doubleday.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays in face-to-face behavior*. Doubleday-Anchor.
- Golato, A. (2017). Naturally occurring data. In A. Barron, G. Steen, & Y. Gu (Eds.), *The Routledge handbook of pragmatics* (pp. 21–26). Routledge.
- Gomes, A. P. Q. (2020). Variação pragmática: Cortesia linguística e intercompreensão cultural entre brasileiros e portugueses. *Web Revista SOCIODIALETO*, 10(30), 306–316.
- González Berrio, S., Martín Leralta, S., & Aparecida Rocha, N. (2021). “Me es imposible”: Elección del género discursivo y estrategias pragmáticas del rechazo en la comunicación académica digital de españoles y brasileños. *Pragmalingüística*, 29, 190–210. <https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2021.i29.10>
- Herring, S. (2004). Computer-mediated discourse analysis: An approach to researching online communities. In S. A. Barab, R. Kling, & J. H. Gray (Eds.), *Designing for virtual communities in the service of learning* (pp. 338–376). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511805080.016>
- Kasper, G. (2008). Data collection in pragmatics research. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures* (pp. 279–303). Continuum.

- Leech, G. (2014). Methods of data collection: Empirical pragmatics. In G. Leech (Ed.), *The pragmatics of politeness* (pp. 248–261). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195341386.003.0009>
- Locher, M. A. (2010). *Introduction: Politeness and impoliteness in computer-mediated communication*. 6(1), 1–5. <https://doi.org/10.1515/jplr.2010.001>
- Longo, F. (2020). La punteggiatura nella comunicazione mediata dal computer in lingua italiana: Stato dell'arte. *Lingue e culture dei media*, 4(1), 41–62. <https://doi.org/10.13130/2532-1803/14062>
- Macário Lopes, A. C. (2019). A deixis emocional em português europeu contemporâneo: Alguns contributos. *Revista da Associação Portuguesa de Linguística*, 5, 225–235. <https://doi.org/10.26334/2183-9077/rapln5ano2019a16>
- Maingueneau, D. (2005). Ethos, cenografia, incorporação. In R. Amossy (Ed.), *Imagens de si no discurso: A construção do ethos* (pp. 69–92). Contexto.
- Mateus, M. H. M. (2003). Se a língua é um factor de identificação cultural, como se compreende que a mesma língua identifique culturas diferentes? *Revista de Letras*, 1(25), 9–21. <http://periodicos.ufc.br/revletras/article/view/2246>
- Nuzzo, E., & Cortés Velásquez, D. (2020). Canceling last minute in Italian and Colombian Spanish: A cross-cultural account of pragmalinguistic strategies. *Corpus Pragmatics*, 4(3), 333–358. <https://doi.org/10.1007/s41701-020-00084-y>
- Nuzzo, E., & Santoro, E. (2017). Apprendimento, insegnamento e uso di competenze pragmatiche in italiano L2/LS: La ricerca a partire dagli anni Duemila. *EuroAmerican Journal of Applied Linguistics and Languages*, 4(2), 1–27. <https://doi.org/10.21283/2376905X.7.116>
- Ogiermann, E. (2018). Discourse completion tasks. In A. Jucker, K. P. Schneider, & W. Bublitz (Eds.), *Methods in pragmatics* (pp. 229–256). De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110424928-009>
- Pallotti, G. (2019). Assessing tasks: The case of interactional difficulty. *Applied Linguistics*, 40(1), 176–197. <https://doi.org/10.1093/applin/amx020>
- Petitjean, C., & Morel, E. (2017). “Hahaha”: Laughter as a resource to manage WhatsApp conversations. *Journal of Pragmatics*, 110, 1–19. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.01.001>
- Placencia, M. E., & García-Fernández, C. (Eds.). (2007). *Research on politeness in the Spanish-speaking world*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315088822>
- Rocha, B., Torre, M., & Mello, H. (2015). Estratégias de cortesia no ato de fala da recusa a pedidos: Uma investigação do português brasileiro e do italiano. *Revista de Italianística*, 30, 61–79. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-8281.v0i30p61-79>
- Sánchez-Moya, A., & Cruz-Moya, O. (2015). “Hey there! I am using WhatsApp”: A preliminary study of recurrent discursive realisations in a corpus of WhatsApp statuses. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 212, 52–60. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.298>
- Santoro, E. (2017). Richieste e attenuazione: Un confronto tra italiano e portoghese brasiliano. *Normas*, 7(2), 179–204. <https://doi.org/10.7203/Normas.v7i2.11173>
- Santoro, E., Cortés Velásquez, D., & Nuzzo, E. (2019). Tra consapevolezza pragmatica e intercomprensione: Uno studio esplorativo sull'atto linguistico della disdetta con italiani e brasiliani. In E. Nuzzo & I. Vadder (Eds.), *Lingua in contesto: La prospettiva pragmatica* (pp. 169–184). Associazione Italiana di Linguistica Applicata.
- Santoro, E., Silva, L. A. da, & Kulikowski, M. Z. (Orgs.). (2021). *Estudos em Pragmática: Atos de fala em português, italiano, espanhol e inglês*. Portal de Livros Abertos da USP. <https://doi.org/10.11606/9786587621661>
- Schneider, K. P. (2018). Methods and ethics of data collection. In A. Jucker, K. P. Schneider, & W. Bublitz (Eds.), *Methods in pragmatics* (pp. 37–94). De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110424928-002>

- Seara, I. R. (2017). A atenuação como estratégia verbal de aproximação e de cortesia. In A. Ciama, M. Enachescu, & A. Gebaila (Eds.), *L'expression de l'imprécision dans les langues romanes* (pp. 306–318). Ars Docendi - Universitatea din Bucuresti. <http://hdl.handle.net/10400.2/9395>
- Seara, I. R. (2024). Poder, persuasão, exibição: Análise de mensagens de “influenciadoras” na rede social Instagram. *Linha D'Água*, 37(1), 128–148. <https://doi.org/10.11606/issn.2236-4242.v37i1p128-148>
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1976). A classification of illocutionary acts. *Language in Society*, 5(1), 1–23. <https://doi.org/10.1017/S0047404500006837>
- Simone, R. (2012). *Presi nella rete: La mente ai tempi del web*. Garzanti.
- Spencer-Oatey, H. (2007). Theories of identity and the analysis of face. *Journal of Pragmatics*, 39(4), 639–656. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2006.12.004>
- Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4(2), 91–112. <https://doi.org/10.1093/applin/4.2.91>
- Verschueren, J. (2016). Contrastive pragmatics. In J. Östman & J. Verschueren (Eds.), *Handbook of pragmatics* (Vol. 20, pp. 1–45). John Benjamins.
- Wierzbicka, A. (1985). Different cultures, different languages, different speech acts: Polish vs. English. *Journal of Pragmatics*, 9(2), 145–178. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(85\)90023-2](https://doi.org/10.1016/0378-2166(85)90023-2)
- Wierzbicka, A. (2003). *Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction* (2.^a ed.). De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110220964>
- Yus, F. (2011). *Cyberpragmatics. Internet-mediated communication in context*. John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/pbns.213>