

# “CARO PACIENTE / LIEBER PATIENT” - À DESCOBERTA DA CORTESIA EM FOLHETOS INFORMATIVOS

KATRIN HERGET / TERESA ALEGRE

**Palavras-chave:** cortesia, folhetos informativos, saúde, análise contrastiva, alemão-português

**Keywords:** courtesy, package leaflets, Health, contrastive analysis, German-Portuguese

## 1. Introdução

A temática da cortesia abrange os mais diversos contextos, isto é, pode ser observada tanto no discurso oral, como nas interações verbais, nas mensagens que trocamos por carta, por e-mail ou por SMS, e está associada a comportamentos sociais verbais, e não verbais, que se influenciam e reforçam mutuamente. Esses comportamentos são intuitivamente associados pelos falantes à cortesia ou à descortesia, de acordo com o contexto social, a situação ou a época em que sucedem. Contudo, a facilidade com que subjetivamente apreciamos esses comportamentos não nos deve induzir numa falsa impressão de facilidade, quando se trata de encontrar definições e modelos de análise universais de cortesia que nos possibilitem analisar a comunicação que nos é tão familiar e que faz parte do nosso modo de agir. De facto, a complexidade da análise resulta precisamente da grande proximidade que temos com o objeto de estudo e também da fluidez das convenções sociais. Tal como Fraser refere:

At first blush, it might seem obvious that politeness is simply a well understood concept that pervades human interaction, and that the task of those interested has been relatively straightforward. Not so. While the existence of politeness or the lack thereof is not in question, a common understanding of the concept and how to account for it is certainly problematic. (Fraser 219)

O presente estudo, de natureza contrastiva, incide sobre as formas de cortesia que perpassam os folhetos informativos que acompanham os

medicamentos, vulgarmente designados por bulas, na língua portuguesa e na língua alemã, abordando assim uma temática pouco explorada nas linguagens de especialidade.

As questões que nos colocamos são as seguintes:

- Como se processam os mecanismos de cortesia num texto de natureza instrutiva como os folhetos informativos para o paciente?

- Existem diferenças nas formas de cortesia utilizadas pelos folhetos informativos portugueses e pelos alemães?

À partida poderíamos pensar que um texto desta natureza terá simplesmente que cumprir a função informativa e instrutiva de modo objectivo, isto é, informar sobre a utilidade do medicamento e sobre a sua correta utilização). Contudo, mesmo em textos desta natureza – objetivos, factuais – a seleção das palavras, das expressões e a organização do discurso seguem princípios de clareza e de cortesia que têm por objetivo ganhar a confiança do utilizador em relação ao medicamento e torna-lo recetivo aos conselhos transmitidos, de modo a que faça um bom uso de medicamento. O emissor quer que o recetor leia e recorra à informação sempre que dela necessitar. No entanto, sabemos que os utilizadores não leem os folhetos informativos na íntegra, mas que dirigem a sua atenção para partes específicas, como por exemplo o ponto referente aos efeitos secundários ou à utilização. Para incentivar o utilizador à leitura integral do texto, este terá que ser mais do que simples e compreensível, o leitor terá que se sentir implicado na leitura.

## **2. Cortesia – alguns referentes teóricos**

Uma revisão de toda a literatura relevante que tem sido produzida ao longo dos últimos 50 anos ultrapassa os limites deste estudo, contudo não podemos deixar de mencionar os estudos de referência realizados neste âmbito por autores como Erving Goffman na sociologia, Leech, Brown e Levinson, entre outros. Goffman, um dos pioneiros neste domínio, criou o conceito de “preservação da face”, que se adequa à análise das relações sociais e ao seu reflexo na linguagem, e que mais tarde seria retomado por Brown e Levinson, em 1987, na sua obra *Politeness. Some universals in language usage*. A face, ou imagem pública positiva que o locutor quer salvaguardar, é protegida mediante um comportamento estratégico que designamos por cortesia. A cortesia pode assim ser entendida como o conjunto de estratégias a que o emissor recorre para que a comunicação decorra da melhor forma possível. É também comum fazer-se a distinção entre processos de cortesia negativa, ou seja, os que se destinam a atenuar

os atos de fala potencialmente descorteses, isto é, que podem causar desagrado ao recetor, como as ordens, os conselhos ou as sugestões; e os processos de cortesia positivos, que servem para maximizar aquilo que é do agrado do receptor, servindo de reforço positivo à comunicação, como cumprimentos, agradecimentos, etc.

### **3. Género textual: Folheto informativo / Packungsbeilage**

Os folhetos informativos que acompanham os medicamentos constituem um género textual que obedece a normas muito particulares de redação, dada a sua função predominante de informar o leitor/utilizador sobre o medicamento apresentado. Tal como na maior parte dos textos, a sua natureza é multifuncional, o que se reflete em atos de fala como instruções, avisos e recomendações.

O papel do folheto informativo como género textual tem sido analisado por diversos autores (Hoffmann, Berg-Schmitt, Cacchiani, entre outros), realçando-se a importância da sua legibilidade e das implicações para a saúde humana. Contudo, não conhecemos estudos realizados sobre este género textual que envolvam a análise das formas de cortesia.

Foi no âmbito da tradução especializada e da análise contrastiva entre a língua alemã e a língua portuguesa que nos debruçámos, em estudos anteriores, sobre este tipo de textos, ressaltando aspetos textuais e morfossintáticos que remetem para diferenças culturais e de nível pragmático entre as duas línguas. Pese embora o carácter altamente convencional deste género textual, cujo discurso técnico tem como princípios fundamentais a clareza e o rigor, e para o qual existem normas europeias de redação que obrigam a uma uniformização do discurso escrito, existe alguma abertura à diversidade de formas de expressão próprias de cada língua/cultura, sob pena de o discurso produzido não ser aceite como apropriado pelos utilizadores. Cada língua recorre a meios de expressão próprios, de forma a comunicar adequadamente com o leitor. Essas escolhas não são arbitrárias e estão impregnadas de convenções culturais, das quais fazem parte as formas de cortesia.

Deste modo, propomo-nos identificar as diferentes formas de delicadeza presentes nos folhetos médicos em língua alemã e em língua portuguesa e analisá-las contrastivamente.

O folheto informativo constitui um subgénero textual da área da saúde, cuja função principal é de informar o utilizador sobre o medicamento em causa. Para além de uma informação genérica sobre a composição e a ação do fármaco, o folheto contém instruções sobre a sua

utilização, avisos e recomendações. Dadas as implicações para a saúde do utilizador, a clareza do discurso é particularmente importante. Como forma de evitar mal-entendidos, a linguagem dos folhetos é formalmente cuidada, evitando ambiguidades e favorecendo a redundância, especialmente dos avisos mais importantes. A relação assimétrica que se estabelece na comunicação entre o autor do folheto – profissional/redator técnico ligado à indústria farmacêutica – e o público-alvo – heterogéneo e com diferentes graus de literacia – justificam a necessidade de utilizar uma macroestrutura fixa, fornecendo ordenadamente ao leitor as informações e instruções necessárias à correta utilização do fármaco, o recurso a títulos claros e graficamente destacados, o uso de vocabulário comum e o fornecimento de explicações e simplificações dos termos específicos.

Como género textual, o folheto informativo respeita convenções textuais e linguísticas muito precisas, emanadas pela European Medicines Agency (EMA), organismo europeu responsável pelo medicamento, e pelas respetivas autoridades nacionais. No caso de Portugal, o INFARMED. Na Alemanha, os folhetos informativos obedecem à norma “Deutsches Arzneimittelgesetz (AMG) – Gesetz über den Verkehr mit Arzneimitteln”. As recomendações baseiam-se na diretiva europeia (2001/83/EC) que determina que o folheto informativo seja claro e compreensível para o utilizador: “package leaflet must be written and designed to be clear and understandable, enabling the users to act appropriately, when necessary with the help of health professionals.”

As diretrizes europeias consistem em modelos textuais redigidos nas diversas línguas, que fornecem uma macroestrutura textual aplicável aos diversos medicamentos, e em recomendações sobre a legibilidade dos folhetos (*Guideline on the Readability of the Labelling and Package Leaflet of Medicinal Products for Human Use*) que vão desde indicações sobre a gramagem do papel até questões estilísticas como o recurso a uma sintaxe simples e frases curtas, por forma a possibilitar uma compreensão simples da mensagem.

Contudo, estas recomendações, obedecendo a uma macroestrutura predeterminada, não são suficientes para a construção de um texto adequado. O esquema macroestrutural necessita de ser guarnecido por uma linguagem adequada às convenções pragmáticas que os leitores de uma determinada língua/cultura sentem como próprias, de forma a cumprir a sua função informativa e instrutiva. O emissor do texto pretende conduzir o recetor numa determinada ação e, para tal, o recurso a formas de cortesia adequadas pode atenuar o carácter diretivo do texto em causa. Trata-se portanto de processos verbais de cortesia negativa, com recurso a

atenuadores de atos de fala potencialmente descorteses como a ordem ou a proibição.

Após esta breve caracterização do gênero textual em análise e do respetivo público-alvo, passamos a uma categorização e comparação dos elementos formais que remetem para a cortesia na língua alemã e na língua portuguesa.

#### 4. Análise do corpus

Para este estudo reunimos 40 folhetos informativos das duas línguas, tanto para medicamentos com receita médica, como para medicamentos de venda livre, alguns deles homeopáticos.

Ao estruturarmos a nossa análise, optámos, por questões de metodologia de trabalho, por classificar os nossos exemplos segundo duas categorias genéricas: o nível gramático-lexical e o nível pragmático-textual. Contudo, tal como facilmente nos apercebemos ao observar os exemplos retirados do corpus, estas categorias não são estanques, e os fenómenos linguísticos observados intersetam-se e repercutem-se em mais do que uma categoria.

##### 4.1 Partículas de cortesia, locuções adverbiais (nível gramático-lexical)

A nível lexical, a forma mais comum de atenuar ordens e instruções em folhetos informativos é através da locução adverbial *por favor* e da, correspondente, partícula de cortesia *bitte*, em alemão. Deste modo, a forma verbal do imperativo (conjuntivo supletivo) é enfraquecida, transformando-se num pedido.

(1)

Informe por favor o seu médico se estiver a tomar algum dos medicamentos listados a seguir.

(2)

Falls Sie sonstige Arzneimittel einnehmen, fragen Sie bitte Ihren Arzt.

A locução adverbial / partícula surge comumente em posição medial na frase, contudo pode também surgir em posição inicial (embora com menor frequência em alemão), conferindo assim uma maior ênfase ao pedido ou correspondendo a um grau superior de solicitação do recetor.

(3)

Por favor, leia cuidadosamente este folheto antes de iniciar o tratamento com Guronsan.

(4)

Bitte halten Sie sich an die Anwendungsvorschriften, da Katimun®-Tropfen sonst nicht richtig wirken können.

#### 4.2 Verbos modais (nível gramático-lexical)

A modalização do discurso através de verbos como *poder*, *dever*, *desejar* / *können*, *möchten* configura uma forma de cortesia, pois atenua a ação, tornando o discurso menos categórico e menos ameaçador da face do recetor.

(5)

Conserve este folheto. Pode ter necessidade de o reler. Este medicamento foi receitado para si. Não deve dá-lo a outros; o medicamento pode ser-lhes prejudicial mesmo que apresentem os mesmos sintomas.

(6)

Se desejar tomar a pílula enquanto está a amamentar, por favor procure o conselho do seu médico.

(7)

Heben Sie die Packungsbeilage auf. Vielleicht möchten Sie diese später nochmals lesen.

(8)

Sie können Neurexan® einfach unter der Zunge zergehen lassen und benötigen kein Wasser zur Einnahme.

#### 4.3 Utilização do futuro / conjuntivo (nível gramático-lexical)

O aconselhamento do paciente expressa-se de maneiras diferentes em português e alemão. Enquanto em português, podemos encontrar o verbo *dever* no presente do indicativo e no futuro, como forma mais indireta e mais cortês; em alemão o conselho expressa-se normalmente através da forma de conjuntivo (Konjunktiv II) do verbo modal *sollen* ('dever').

Convém ter em mente que tanto o recurso ao futuro, no português como ao conjuntivo, no alemão, configura um processo de indireção discursiva.

(9)

Situações em que Canesten Creme deve ser utilizado com precaução  
Se apresenta a situação abaixo descrita deverá ser prudente ao aplicar

Este exemplo ilustra uma certa gradação discursiva que ocorre frequentemente nos folhetos portugueses e que demonstra o maior grau de delicadeza do futuro em relação ao presente do indicativo. O exemplo seguinte ilustra o emprego da forma de conjuntivo, em alemão.

(10)

Bei anhaltenden Beschwerden sollten Sie einen Arzt aufsuchen.

#### 4.4 Advérbios/Adjetivos de vagueza (*hedges*) (nível gramático-lexical)

Tal como tem sido referido por diversos autores, existe uma relação próxima entre formas de vagueza e cortesia<sup>1</sup>. Essa indefinição expressa-se, em alemão, normalmente através de partículas modais / advérbios como *vielleicht* ('talvez'), *vorzugsweise* ('preferencialmente'), em português através de advérbios como *possivelmente*, *preferencialmente*, etc.

(11)

A nimodipina – princípio ativo de Nimotop – exerce preferencialmente uma ação cerebral anti vasoconstritora e anti isquémica.

(12)

As seguintes reacções adversas foram notificadas espontaneamente como estando possivelmente ou provavelmente relacionadas com a administração de Haemoctin SDH 250, 500 ou 1000, cada uma com uma incidência inferior a 0,1 %.

(13)

Heben Sie die Packungsbeilage auf. Vielleicht möchten Sie diese später nochmals lesen.

---

<sup>1</sup> Channell (1990: 205): “... there is an interaction between vague language and politeness.” (op. cit. Clemen).

(14)

Sie sollten die Streukügelchen vorzugsweise langsam im Mund zergehen lassen.

#### 4.5 Adjetivos e advérbios de cortesia (nível gramático-lexical)

A linguagem de folhetos informativos de produtos de medicinas alternativas, como por exemplo a medicina homeopática, parece gozar de mais liberdade do que a dos medicamentos da indústria farmacêutica convencional. Assim, especialmente nos folhetos alemães, é possível identificar estratégias discursivas próximas da linguagem publicitária. Uma dessas estratégias diz respeito aos adjetivos e advérbios associados ao produto em causa. A adjetivação positiva que é atribuída ao medicamento valoriza os seus efeitos junto do utilizador, dando assim confiança ao doente. Nessa medida, pode ser associada a formas de cortesia. Nos folhetos portugueses analisados, geralmente a informação tende a ser mais sucinta e objetiva, talvez por falta de hábito de informar detalhadamente o utilizador português. O público português dará possivelmente menos valor à informação escrita anexada ao produto do que à recomendação do médico, do farmacêutico ou mesmo de um amigo que tenha tomado o medicamento. De facto, os exemplos encontrados no corpus referem-se apenas aos textos alemães.

(15)

Oder Sie haben bereits selbst gute Erfahrungen mit dieser Rezeptur gemacht. (‘boas experiências’)

(16)

Katimun®-Tropfen ist eine hochwirksame Mischung aus natürlichen Rohstoffen mit optimal abgestimmter Wirkung. (‘uma mistura altamente eficiente’, ‘efeito perfeitamente equilibrado’)

#### 4.6. Construções impessoais que exprimem conselho ou recomendação e construções passivas (nível gramático-lexical)

Existem diversas formas de aconselhar o recetor que são bem recebidas numa formulação impessoal. Em português, encontram-se expressões como *recomenda-se*, *aconselha-se* ou estruturas do género *ser + Adj. + que* (é importante/possível/conveniente que).

(17)

Recomenda-se precaução em doentes hipotensos (pressão sistólica inferior a 100 mmHg).

(18)

No caso de observação de efeitos indesejáveis não referidos neste folheto, aconselha-se a sua comunicação ao seu médico ou farmacêutico.

Por outro lado, em alemão estas formas são menos usuais.

(19)

Es empfiehlt sich, X während oder nach den Mahlzeiten einzunehmen. (,é aconselhável’)

Para além das construções impessoais, a passiva é uma construção bastante frequente nos folhetos de ambas as línguas. O uso da passiva está geralmente relacionado com a impossibilidade ou a não necessidade de nomear o sujeito de uma dada ação. No que diz respeito aos folhetos, a passiva contribui para atenuar uma instrução ou uma proibição, tal como podemos verificar nos exemplos que se seguem. Através da utilização da passiva evita-se assim dar diretamente ao recetor uma ordem. Esta estratégia de anonimato do recetor contribui para preservar a sua face<sup>2</sup>. Nestes exemplos, exprimem-se conselhos e recomendações.

(20)

Durante o decurso do tratamento, são aconselháveis determinações apropriadas dos níveis de Factor VIII como orientação para a dose a ser administrada e a frequência da repetição das perfusões.

(21)

Tritt ein Blutdruckabfall während der Behandlung auf, sollte die Dosis verringert oder nötigenfalls die Behandlung abgesetzt oder unterbrochen werden. (,a dose deverá ser reduzida’, ,o tratamento deverá ser retirado ou interrompido’)

---

<sup>2</sup>Magli (39) refere o seguinte a propósito do uso da passiva “The frequent use of this form [passive voice] satisfies the need for the depersonalization of the discourse by the specialist who is more interested in underlining the effects and results of an action than in stressing who the author of the action is. It is for this reason that the agent is seldom expressed”

#### 4.7 Formas de tratamento (nível pragmático-textual)

A forma cortês como o emissor se dirige ao utilizador ao longo do folheto informativo torna o texto menos impessoal e mais agradável ao leitor, porque este se sente pessoalmente envolvido, identificando-se como o recetor do texto. Este tratamento é comum em ambas as línguas, sendo apenas interrompido por formas de tratamento impessoal, referidas anteriormente.

Subsistem contudo diferenças entre as duas línguas no que respeita as fórmulas de saudação do doente. Enquanto em alemão encontramos muitos exemplos de saudações como "Liebe Patientin! Lieber Patient!" ('Cara doente! Caro doente!') / "Sehr geehrter Patient!" ('Estimado doente!'), em português, esta fórmula surge muito raramente e o paciente não é diretamente saudado. De facto, apenas identificámos exemplos destes em quatro folhetos portugueses, tratando-se provavelmente de traduções de folhetos em línguas estrangeiras.

(22)

##### Caro doente

Por favor, leia este folheto cuidadosamente porque contém informação importante para si acerca da utilização deste medicamento. Se tiver outras dúvidas, por favor consulte o seu médico ou o seu farmacêutico.

(23)

Lieber Patient, liebe Patientin!

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient!

Ihr Arzt, zur Verbesserung Ihres Gesundheitszustandes

Sehr geehrte Patienten, liebe Katimun®-Tropfen-Anwender

Lesen Sie die gesamte Packungsbeilage/Gebrauchsinformation sorgfältig durch, denn sie enthält wichtige Informationen für Sie.

#### 4.8 Cortesia através da distinção de género (nível pragmático-textual)

A importância do discurso não sexista depende em grande medida do contexto linguístico-cultural. No espaço alemão, há algumas décadas que a consciência de género é muito forte, o que obriga à não discriminação do sexo feminino no discurso público. Embora a distinção do género (por exemplo nas profissões) não seja obrigatória nos folhetos informativos (ao contrário, por exemplo, da linguagem administrativa), encontramos no corpus alemão muitos exemplos para esta categoria.

(24)

Wenden Sie sich bei Fragen bitte an Ihre Ärztin/Ihren Arzt oder Ihre Apothekerin/Ihren Apotheker. (,à sua médica / ao seu médico’, ,à sua farmacêutica / ao seu farmacêutico’)

Em português, apesar não ser habitual explicitar a forma feminina, em alguns casos (raros) encontramos formas duplas.

(25)

É importante que diga ao seu médico antes de tomar Cozaar Plus: se é diabético(a).

(26)

Pressão arterial baixa, que pode estar associada a mudanças de posição (sentir-se tonto(a) ou fraco(a) quando está de pé.

#### **4.9 Esquema dialógico de pergunta-resposta (nível pragmático-textual)**

A macroestrutura dos folhetos informativos alemães está marcada por uma sequência de perguntas e respostas que vai guiando o utilizador ao longo da informação. As perguntas são dirigidas diretamente ao doente (por exemplo, *Was müssen Sie vor der Einnahme von X beachten?* ‘O que tem de ter em conta antes de tomar X’), retomando a relação estabelecida com a saudação inicial. Uma vez que nos folhetos se estabelece fundamentalmente uma comunicação textual de sentido único, na qual o recetor não tem a possibilidade de responder, as perguntas e respostas pretendem assim antecipar as questões do utilizador, fornecendo toda a informação necessária e remetendo o doente para o profissional de saúde (médico ou farmacêutico) sempre que as dúvidas não sejam satisfeitas. Deste modo, o esquema pergunta-resposta sugere ao utilizador a existência de uma interação virtual entre emissor e recetor que possa atenuar a distância espaço-temporal existente entre a redação do texto original e a leitura pelo paciente. O utilizador sentir-se-á encorajado a ler e a processar a informação do folheto.

O esquema de pergunta-resposta pode, no entanto, também ser formulado de modo indireto (“Was ist vor der Anwendung mit X 5 mg besonders zu beachten?” ‘O que tem especialmente de tomar em consideração antes da utilização de X 5 mg’). Nos folhetos portugueses, é

mais vulgar o esquema Tópico (por vezes sob a forma de interrogativa indireta) – Resposta.

(27)

Contra-indicações

Quando é que não se deve tomar Guronsan®?

Guronsan® não se deve administrar no caso de: ver “Precauções” e a lista dos excipientes

(28)

Was ist Hypren 5 mg und wie wirkt es?

Der in Hypren enthaltene Wirkstoff wirkt der Bildung einer körpereigenen Substanz entgegen, die u. a. den Blutdruck beeinflusst.

#### **4.10 Referências que induzem confiança no recetor (nível pragmático-textual)**

Característica do discurso dos folhetos é também a referência a instâncias que estimulam confiança no utilizador, como o médico ou o farmacêutico como figura aconselhadora, à qual o doente deve recorrer quando a informação fornecida pelo folheto não é suficiente. Para além do aspeto médico-legal que subjaz a esta referência, há também que ter em conta as associações positivas e de efeito tranquilizador para o doente que, em última análise, podemos inscrever no âmbito da delicadeza discursiva.

(29)

Glucobay destina-se a tratamentos prolongados. O seu médico dir-lhe-á exactamente durante quanto tempo tem de tomar Glucobay.

(30)

Se estiver preocupado sobre que quantidade de álcool pode beber enquanto estiver a tomar TRIATEC, aborde este assunto com o seu médico, dado que os medicamentos utilizados para diminuir a pressão sanguínea e o álcool podem ter efeitos aditivos.

(31)

Ihr Arzt, Ihr Apotheker oder vielleicht ein guter Freund hat Ihnen Katimun®-Tropfen gegen Ihre Beschwerden empfohlen. (‘um bom amigo’)

(32)

Dieses Arzneimittel wurde Ihnen persönlich verschrieben. (,foi-lhe prescrito a si pessoalmente’)

(33)

Bestimmt befreien Katimun®-Tropfen auch Sie schnell und sanft von Ihren Beschwerden. (,certamente o libertará rápida e suavemente do seu problema’)

#### **4.11 Relativização de um aspeto negativo através de uma generalização (nível pragmático-textual)**

O recurso a medicação implica, por vezes, efeitos desagradáveis e mesmo riscos. De modo a reduzir o impacto negativo que esses aspetos podem exercer sobre o recetor, o discurso dos folhetos evidencia generalizações que são comuns às duas línguas.

Os exemplos que se seguem referem-se, em ambas as línguas, à possível ocorrência de efeitos secundários. Este é um aspeto indesejado e desagradável para o leitor. De forma a desdramatizar este problema, os próprios modelos textuais dos folhetos informativos nas várias línguas incluem a seguinte frase: “Como todos os medicamentos, este medicamento pode causar efeitos secundários, embora estes não se manifestem em todas as pessoas.” / “Wie alle Arzneimittel kann auch dieses Arzneimittel Nebenwirkungen haben, die aber nicht bei jedem auftreten müssen.” Assim se compreende que praticamente todos os folhetos incluam, com ligeiras alterações, uma generalização semelhante.

(34)

Como todos os medicamentos, Cozaar Plus comprimidos pode causar efeitos secundários, no entanto estes não se manifestam em todas as pessoas.

(35)

Wie alle Arzneimittel können VALVERDE Passiflor x Nebenwirkungen haben.

### **5. Conclusão**

Através deste estudo contrastivo verificámos que existe uma grande diversidade de mecanismos de cortesia no género textual em análise que

diferem nas duas línguas. Sintetizando, podemos destacar os seguintes aspetos:

Nos exemplos em língua alemã encontram-se mais atos de fala indiretos e estratégias de atenuação com recurso a advérbios como *bitte*, *vielleicht* e ao conjuntivo (Konjunktiv II). Estes meios podem surgir de forma isolada ou conjuntamente, o que reflete a importância que o emissor dá à preservação da face do recetor.

Nos folhetos portugueses, por outro lado, é comum encontrarem-se formas de imperativo sem atenuadores. Tal como se pode ler na literatura relacionada com a cortesia, as formas de imperativo não são necessariamente indelicadas em português.

No que respeita às relações que o texto estabelece com o recetor, constata-se que os folhetos alemães o envolvem de uma forma mais pessoal, através do advérbio *persönlich* ('pessoalmente'), encorajando-o e dando-lhe uma maior confiança na utilização do medicamento.

Nos textos alemães verifica-se uma maior quantidade de formas de saudação inicial do utilizador, sendo esta praticamente inexistente em português. Os poucos exemplos que, no entanto, encontramos no corpus português, levantam a hipótese de se tratar de traduções do alemão ou do inglês, tendo em consideração que as maiores empresas farmacêuticas se situam em países de língua alemã ou inglesa.

Na sequência deste fenómeno, é interessante verificar como em alemão as explicitações de género são comuns (e em alguns casos mesmo obrigatórias) enquanto que em português a forma do feminino não é habitualmente destacada. Isto deve-se a uma tradição de política linguística de igualdade de género mais antiga e rigorosa na língua alemã.

## Bibliografia

- Berg-Schmitt, Jutta. *Wissenstransfer Arzneimittel. Untersuchungen zu Packungsbeilagen*. Trier: Dissertação, 2003.
- Brown, Penelope e Levinson, Stephen C. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- Cacchiani, Silvia. "Dis/Similarities between Patient Information Leaflets in Britain and Italy: Implications for the Translator". *New Voices in Translation Studies* 2 (2006): 28-43.
- Clemen, Gudrun. *Hecken in deutschen und englischen Texten der Wirtschaftskommunikation. Eine kontrastive Analyse*. Siegen: Dissertação, 1998.

- Fraser, Bruce. “Perspectives on politeness”. *Journal of Pragmatics* 14 (1990): 219-236.
- Goffman, Erving. “On Face-Work. An Analysis of Ritual Elements of Social Interaction”. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes* 18(3) (1955): 213-231.
- Hoffmann, Ludger. “Arzneimittel-Gebrauchsinformationen: Struktur, kommunikative Funktionen und Verständlichkeit”. *Deutsche Sprache* 2 (1983): 138-160.
- Leech, Geoffrey N. *Principles of Pragmatics*. London & New York: Longman, 1996.
- Levinson, Stephen C. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.
- Magli, Rosita. *Understanding the Language of Medicine*. Roma: Aracne, 2009.

**Resumo:** A associação entre cortesia e bulas de medicamentos pode parecer improvável. Os folhetos informativos que acompanham os medicamentos constituem um subgénero da linguagem médica e fazem parte de um género textual altamente convencionalizado, cuja redação segue indicações precisas relativamente à sua macro e microestrutura. Dadas as implicações para a saúde do utente, este discurso técnico ligado à informação farmacêutica tem como princípios fundamentais a clareza e o rigor da linguagem. Contudo, estes princípios não excluem a delicadeza. As formas de cortesia são elementos formais inerentes a este género textual, dado que este possui uma natureza multifuncional que se reflete nos vários atos de fala, tais como instruções, avisos ou recomendações.

Este artigo contribui para a formação de tradutores especializados na área da Saúde, através do desenvolvimento de materiais de apoio e de exemplos autênticos. Deste modo, propomo-nos apresentar o leque diversificado das formas de delicadeza presentes nos folhetos médicos em língua alemã e em língua portuguesa e analisá-las contrastivamente.

**Abstract:** The association between courtesy and package leaflets may seem far-fetched. Package leaflets that accompany pharmaceutical products constitute a subgenre of medical language and are part of a highly conventionalized text genre, the drafting of which follows precise indications concerning its macro and microstructure. Due to the implications for the health of the user, this technical discourse linked to pharmaceutical information is based on clarity and precision. However, these principles do not exclude courtesy. The forms of courtesy are inherent elements of this text genre, because of its multifunctional nature which can be observed in different acts of speech, such as instructions, advice or recommendations. This article contributes to the training of specialized translators in the field of Health Studies through the development of materials of support and authentic examples. We will present a diversified range of courtesy forms in German

and Portuguese package leaflets and classify them using the tools of contrastive analysis.